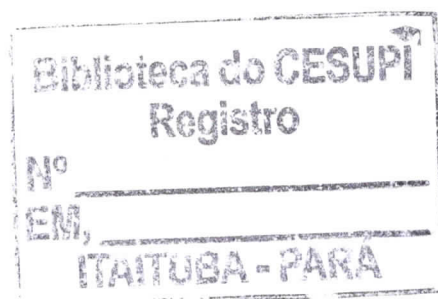




CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

LILIA CARDOSO SILVEIRA

**SÍNDROME DE BURNOUT: Concepções de policiais do 15º
Batalhão de Polícia Militar de Itaituba-Pará**



Itaituba-PA

2022

LILIA CARDOSO SILVEIRA

**SÍNDROME DE BURNOUT: Concepções de policiais do 15º
Batalhão de Polícia Militar de Itaituba-Pará**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a
Faculdade de Itaituba para obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Me. Ana Paula Maffezzoli.

Itaituba-PA

2022

LILIA CARDOSO SILVEIRA

**SÍNDROME DE BURNOUT: Concepções de policiais do 15º
Batalhão de Polícia Militar de Itaituba-Pará**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a
Faculdade de Itaituba para obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Me. Ana Paula Maffezzoli.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: _____ Nota: _____
Prof.^a Me. Ana Paula Maffezzoli.

Avaliadora: _____ Nota: _____
Prof.^a Me. Caren Alessandra Kluska

Avaliadora: _____ Nota: _____
Prof.^a Esp. Higor William Nunes de Souza

Resultado: _____ Média: _____

Itaituba-PA, 08 de Março de 2022

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a **Deus** por ter me mantido na trilha certa durante esse tempo em que estive na graduação, com saúde e forças para chegar até o final e concluir de forma satisfatória.

A minha professora orientadora: **Ana Paula Maffezzolli** que apesar dessa rotina corrida da sua vida aceitou estar comigo nesse desafio e repassar as devidas informações necessárias, e o meu agradecimento estende as Minhas professoras do Curso de Administração **Beatriz Machado** e **Poliana Oliveira** as mesmas nunca fizeram aceção pelo motivo no qual escolhi aula on-line, obrigada pelo apoio mútuo, pela solidariedade.

Retribuo minha gratidão aos meus colegas do curso pelo conhecimento repassado a minha **mãe** e todos que contribuíram de forma direta e indireta para que eu chegasse a esse momento de vitória.

Externo meu agradecimento em especial ao meu amigo **Miguel Aguiar Cardoso** que acima de tudo me ajudaram no momento difícil que foi a perda da minha visão, me ajudaram com atividades e trabalhos pude contar com apoio de todos, isso contribuiu para que eu chegasse até aqui.

As grandes ideias surgem da
observação dos pequenos detalhes.

(Augusto Cury)

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso tem como objeto de estudo Síndrome de BURNOUT : Concepções de policiais do 15º Batalhão de polícia Militar da cidade de Itaituba-Pará, A pesquisa terá como objetivo identificar se os servidores públicos que atuam no 15º BPM, tem conhecimento sobre a Síndrome de Burnout e qual a concepção deles sobre a temática, o referente estudo tem como justificativa que a síndrome de burnout é um fenômeno, psicossocial, relacionado diretamente com picos de estresses, caracterizado pela exaustão profissional, falta da realização pessoal, e a desvalorização salarial, assim abalando , de forma direta e indireta emocional desse funcionário, que pode trazer consequências físicas e psíquicas, comportamentais. De modo específico Além disso, destacar como a organização acompanha os conflitos do seu colaborador e o que fazem para amenizar os conflitos do estresse organizacional. A metodologia o tipo de pesquisa adotada é a bibliográfica, tendo em vista o uso de livros e artigos científicos para agregar valor à fundamentação teórica. Como objetivos da pesquisa, trata-se de um estudo exploratório e descritivo, com uma abordagem de cunho qualitativo. Por fim, para a coleta de dados, optou-se pela aplicação de questionário contendo sete perguntas que traçam o perfil do servidor,(11) onze questões de multipla escolha, uma pergunta sobre o contexto organizacional da empresa, no mês de outubro de dois mil e vinte e um, com o quantitativo de cinco servidores do 15ºBPM. A partir da análise dos dados, foi possível alcançar os objetivos da pesquisa e responder as questões norteadoras no qual foi possível observar o conhecimento relacionado ao tema de cada colaborador que foi questionado durante a pesquisa, então buscar se aprofundar sobre o tema.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout. Ambiente de Trabalho. Motivação Profissional. Estresse.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 perfil dos participantes	44
Quadro 2 perfil dos participantes.....	44
Quadro 3 Descreve o ponto de vista do participante sobre o contexto organizacional, em relação as suas atividades do trabalho, quais ações que sejam necessárias para melhorar seu ambiente de trabalho.....	56

LISTA DE SIGLAS

DP – Despersonalização

EE – Exaustão emocional

EPT – Envolvimento pessoal no trabalho

ISS – Inventário de Sintomas de Stress

MBI – Maslach Burnout Inventory

MBI-ES – Education Survey

MBI-GS – General Survey

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2.1 SÍNDROME DE BURNOUT.....	13
2.2 BURNOUT: HISTÓRIA, ABORDAGENS TÉCNICAS SUAS CARACTERÍSTICAS.....	15
2.2.1 AS CARACTERÍSTICAS DA SÍNDROME DE BURNOUT.....	19
2.3 O ESTRESSE PROFISSIONAL E SUAS FASES	22
2.4 A SÍNDROME DE BURNOUT E OS CONFLITOS ORGANIZACIONAIS	25
2.5 A MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: UMA FORMA DE AMENIZAR OS EFEITOS DA SÍNDROME DE BURNOUT.....	26
2.6 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	27
2.7 A INFLUÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT NA ORGANIZAÇÃO	28
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	33
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
7 APÊNDICES	55
APÊNDICE A – TERMOS DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	55

1 INTRODUÇÃO

A expressão trabalho é conceituada por Neves *et al* (2018) como um conjunto de atividades realizadas com esforço para se atingir uma meta. Ao executar estas atividades, o indivíduo recebe uma remuneração para adquirir bens e serviços visando seu próprio sustento, isso mostra que o homem tem uma participação ativa no processo econômico de um país.

No entanto, muitos profissionais independentes de sua área de atuação, tem sofrido sérias consequências no seu ambiente de trabalho, adoecem devido ao acúmulo de serviços pendentes, mudanças e adaptações que tem exigido muito empenho, atenção, resoluções dentro de um prazo estipulado e isso tem afetado a qualidade de vida deles (NEVES *et al*, 2018).

Dentre vários tipos de doenças que afetam a saúde do sujeito no seu local de trabalho, a pesquisa abordará a síndrome de Burnout nas organizações, pouco conhecida na sociedade. Benevides-Pereira (2002) explica que a Síndrome de Burnout se caracteriza pela exaustão emocional, distanciamento afetivo, fadiga, despersonalização, baixo satisfação com o trabalho, baixa produtividade cansaço físico e psíquico, dentre outras.

A pesquisa terá como objetivo identificar se os servidores públicos que atuam no 15º batalhão da Polícia Militar na Cidade de Itaituba- Pará, tem conhecimento sobre a Síndrome de Burnout e qual a concepção deles sobre a temática.

Os servidores do 15º Batalhão de Polícia Militar da Cidade de Itaituba- Pará vivenciam em seu cotidiano de trabalho diferentes e complexas demandas físicas e psíquicas, pois nessas modalidades de atenção a saúde, os membros das equipes estão em contato direto e contínuo sofrendo a pressão do dia-a-dia da comunidade, onde os servidores precisam assumir inúmeras e diversificadas atribuições, possibilitando diversas situações que acarretam estresse profissional.

Além disso, destacar como a organização acompanha os conflitos do seu colaborador e o que fazem para amenizar os conflitos do estresse organizacional. O desgaste emocional que prejudica os aspectos tendo em vista fatores como, a organização do seu trabalho, a difícil tarefa de físicos e psíquicos do indivíduo, trazendo como consequência a redução da velocidade com que o indivíduo realiza suas atividades.

A síndrome de Burnout refere-se a um fenômeno psicossocial que remete o reflexo das relações do indivíduo com a sociedade que influenciam no desenvolvimento de sua psique – alma, espírito e mente e que está diretamente ligado aos picos de estresses. Abreu *et al* (2002) esclarece que este problema impede o indivíduo trabalhador de ter um bom rendimento em suas atividades, pois alguns aspectos como a desvalorização do funcionário, baixo salário, falta da realização pessoal afetam o seu emocional, trazendo sérias consequências físicas e mentais ao ponto de ele querer se afastar do seu local de trabalho.

O referente estudo tem como justificativa que a síndrome de burnout é um fenômeno, psicossocial, relacionado diretamente com picos de estresses, caracterizado pela exaustão profissional, falta da realização pessoal, e a desvalorização salarial, assim abalando, de forma direta e indireta emocional desse funcionário, que pode trazer consequências físicas e psíquicas, comportamentais e defensivas, como até mesmo o afastamento do trabalho

No que se refere à metodologia, o tipo de pesquisa adotada é a bibliográfica, Sépe (2011, p. 29), Melo (2020), Batista(2018)tendo em vista o uso de livros e artigos científicos para agregar valor à fundamentação teórica. Como objetivos da pesquisa, trata-se de um estudo exploratório e descritivo, com uma abordagem de cunho qualitativo. Por fim, para a coleta de dados, optou-se pela aplicação de questionário com os servidores do 15ºBPM.

Quanto à estrutura empregada neste trabalho, optou-se pela divisão em 5 seções, sendo a primeira seção referente a esta introdução, a segunda seção agrega-se o referencial teórico, que trata, entre outros temas, das abordagens da síndrome de burnout dentro das organizações, a terceira sessão compreende a metodologia adotada, a quarta seção aborda a análise e discussão dos dados e, por fim, a quinta seção refere-se às conclusões desta pesquisa, que apresenta o resultado da pesquisa.

O público alvo constitui-se com o quantitativo de servidores do 15º Batalhão de Polícia Militar da Cidade de Itaituba – Pará atuantes diversos setores, com anos de atuação na sociedade itaitubense, que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário estruturado, auto-aplicável, que registra os dados sócio-demográficos, dados profissionais, informações, e fatores organizacionais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 SÍNDROME DE BURNOUT

Silva (2000) afirma não existir um conceito único sobre a referida doença, e que existe um consenso de que é uma resposta ao que é chamado de estresse laboral. Esta que é proveniente de experiências, em que o indivíduo comete o agrupamento de atitudes e sentimentos, que é demonstrado pelo seu semblante de derrota, aspectos que influenciam negativamente e que trás problemas físicos, disfunções psicológicas, gerando consequências novas não só para o indivíduo, como afeta o seu local de trabalho.

Esse conceito de que Bournout é uma resposta ao estresse laboral foi desenvolvido por Delvaux nos anos 1980, informam Limongi-França e Rodrigues (1997). Os autores explicam que a partir desta definição, o bornout passou a ser avaliado de quatro formas mediante os sintomas observados, que seriam: “exaustão emocional; despersonalização; diminuição da realização e produtividade profissional; e depressão” Sépe (2011, p. 29).

O termo Burnout é uma composição de burn = queima e out = exterior, sugerindo assim que a pessoa com esse tipo de estresse consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritadiço (LENTINE *et al*, 2010, p. 108).

No contexto atual, a Síndrome de Burnout é reconhecida como a principal característica que representa o estresse profissional, por isso, que o seu conceito é encontrado em diversas literaturas que trata de assuntos referentes ao stress. Outros autores como Maslach (1998, p.1) declaram que a Síndrome de Burnout é entendida como um “risco ocupacional para profissões que envolvem cuidados com saúde, educação e serviços humanos”.

Se a doença é proveniente de um tipo de estresse, logo, a causa principal é a insatisfação que o indivíduo sente no aspecto profissional, além disso, há questões ou situações que acontecem no local de trabalho que também contribuem para o aumento do estresse, resultado no surgimento da doença. Lentine *et al* (2010) acreditam que.

A Síndrome de Burnout é uma resposta ao estresse ocupacional crônico e caracterizada pela desmotivação, ou desinteresse, mal-estar interno ou insatisfação ocupacional, que parece afetar, em maior ou menor grau, alguma categoria ou grupo profissional (LENTINE *et al*, 2010, p. 108).

Com tal característica mencionada pelos autores, a pessoa que convive com este tipo de problema causado pelo estresse, deve ser avaliado afim de identificar o nível da manifestação da síndrome. Os mesmos autores informam que há quatro níveis condizente a determinados sintomas. É importante frizar de início que a Síndrome de Bournout representa desgastes tanto físico quanto mental. A autora Sépe (2011) afirma que a sua identificação é evidente quando as pessoas realizam muito esforço para corresponder as forças, recursos ou as energias que ainda persistentes do corpo humano.

Foi nos anos 1970 que surgiu o conceito de Burnout nos Estados Unidos em explicação a saúde dos trabalhadores que estavam sendo afetados, se deteriorando no passar dos dias por conta do trabalho excessivo. A doença que há muito tempo atrás representava a síndrome de queimar-se, foi reconhecido como um problema laboral crônico integrado, por conta de atitudes perssimistas e sentimentos de derrota, de incapacidade, como relata Silva (2000).

Quanto aos míveis da síndrome, no nível 1, a pessoa não tem disposição para trabalhar, apresenta dores de coluna, pescoço, atingindo as costas e geralmente quando se pergunta "o que você tem?" a resposta é sempre a mesmo: "não me sinto bem". No nível 2 o indivíduo não consegue manter seus relacionamentos com os colegas de trabalho de forma saudável, pois ele pode se sentir perseguido por não conseguir ter bom desempenho e acreditar estar sendo coagido pela gestão e ser demitido (LENTINE *et al*, 2010).

No nível 3 há uma redução brusca da capacidade ocupacional, surgem doenças psicossomáticas, picos de hipertensão, a pessoa não se sente confortável, apresenta alergias e se automedica, ação esta que no início pode reduzir as tensões, mas o indivíduo fica dependente dos medicamentos e aumenta as doses para sentir o efeito mais rápido. No nível 4 a pessoa já se encontra em um estado de alcoolismo constante, uso de entorpecentes, levando a ter atitudes de auto suicidas, podendo apresentar doenças mais graves como canceres, precisando se afastar imediatamente do local de trabalho (LENTINE *et al*, 2010).

É muito comum as pessoas confundirem a Síndrome de Burnout com estresse comum no dia a dia, no entanto, a síndrome é uma doença que faz com que o indivíduo sinta esgotamento físico e mental, devido o excesso de esforço no trabalho, em outras palavras, o Burnout está relacionado a vida profissional. Algumas pesquisas apontam que em países como Estados Unidos e Canadá há um alto índice anual de custos que afetam o setor financeiro das organizações, por conta da rotatividade causadas por absenteísmo, aposentadoria precoce e insatisfação dos funcionários, causado pela síndrome. Na área da saúde, as pesquisas informam que são altas as solicitações de licença médica para os enfermeiros e auxiliares técnicos, que precisam se ausentar por conta do estresse, Burnout e problemas físicos como lesões musculoesqueléticas (TRIGO et al, 2007).

Compreende-se que a Síndrome de Burnout é uma doença que representa o convívio no nível de estresse elevado, que causa cansaço, o indivíduo sente um mal estar difícil de ser especificado, vive com seu sistema nervoso por conta do esgotamento físico e emocional. Sépe (2011) relata que no ano de 1999, foi aprovado um decreto complementar nº 3.048, anexado ao Regulamento da Previdência Social, que trata dos agentes patogênicos causadores de doenças no trabalho. No inciso II do decreto, há uma tabela classificatória internacional de doenças ocasionadas no ambiente de trabalho, onde consta a classificação da Síndrome de Burnout 'que é a doença do esgotamento profissional, apresentado pelo código Z73.0.

Com a exposição desses conceitos, é evidente que muitas pessoas sofrem de estresses devido ao acúmulo de atividades realizadas paralelamente no seu espaço de trabalho, porque muitos profissionais exercem mais de uma função na empresa e, por isso, ficam sobrecarregados todos os dias. A doença pode ser evitada se houver alternativas que promova a produtividade do trabalhador, que sejam direcionadas a uma qualidade de vida no trabalho, só assim será possível o colaborador conseguir trabalhar, ter uma vida social e familiar com qualidade.

2.2 BURNOUT: HISTÓRIA, ABORDAGENS TÉCNICAS SUAS CARACTERÍSTICAS

Nos livros não consta exatamente a data em que foi descoberto o Burnout, mas os relatos afirmam que se trata de um assunto antigo. Os primeiros estudos surgiram nos anos 1960 com o uso do termo Burnout. O primeiro artigo escrito e

divulgado em 1969 por Harold B. Bradley, falava sobre um tipo de doença que desgastava profissionais da polícia que trabalhavam com jovens delinquentes. No entanto, o material não tinha credibilidade (MENDANHA *et al*, 2018).

As pessoas davam crédito somente aos trabalhos do psicólogo germano-americano Herbert J. Freudenberger, que conceituou o burnout como um “incêndio interno” resultante do excesso de trabalhos, gastos de energia e de recursos, o que afetava negativamente no desempenho do trabalhador, nesse momento aparecem sinais de fadiga, tensão, irritabilidade e ansiedade (GALEGO; RIOS, 1991, apud Silva 2000, p.17) .

Dos anos 1980 até os dias atuais, são realizadas pesquisas sistemáticas, com uso de materiais padonizados, além disso, o conceito de burnout foi ampliado para outros campos de conhecimentos, diversos instrumentos foram desenvolvidos e aperfeiçoados e hoje Burnout não está mais restrito somente aos serviços humanos e educação (SOUZA, 2014).

De acordo com Benevides-Pereira (2003), na cronologia histórica do termo burnout no Brasil é que no ano de 1987 houve a publicação de um artigo intitulado A Síndrome de Burnout pela Revista Brasileira de Medicina. Após 3 anos burnout passou a ser um assunto de interesse, gerando muitas discussões e, por isso, no ano de 1996 foi anexado um documento sobre Agentes Patogênicos causadores de Doenças Profissionais, na Regulamentação da Previdência Social. O autor declara que apesar de ser divulgado muitas pesquisas, os estudos realizados no Brasil ainda são considerados insuficientes no quesito de acervo de conhecimento, em comparação aos estudos de nível internacional.

[...] estresse laboral, estresse profissional, estresse assistencial, estresse ocupacional, síndrome de queimar-se pelo trabalho, desgaste profissional, neurose profissional, neurose de excelência, síndrome do esgotamento profissional (SOUZA, 2014, p.14).

Alguém que atinge o seu limite e não consegue mais ter desempenho físico ou mental, é a representação metafórica do que é o Burnout. Sabe-se que não há uma definição única sobre o termo, os estudos têm evoluídos devido os consensos de estudiosos em alguns pontos e em outros permanecem ainda em divergências.

Por exemplo, Codo (1999), Costa (2002) e Carlotto (2004) concordam que a Síndrome de Burnout é uma resposta ao stress laboral crônico, no indivíduo é

identificado pelo menos cinco sintomas comuns: exaustão mental, emocional, fadiga, redução da afetividade e depressão, defendem teorias relacionadas aos sintomas comportamentais e mentais e não físicos, porque aparentemente as pessoas demonstram estarem normais nos trabalhos, mas devido as atitudes e comportamentos negativos acaba por afetar o seu desempenho na empresa.

Outros aspectos defendidos pelo trio é que os sintomas do Burnout são alusivos ao trabalho e que surgem em pessoas normais que anteriormente não sofriam de distúrbios psicopatológicos (transtornos mentais). Logo, eles acreditam que a síndrome afeta todas as áreas de vida do indivíduo e não somente a sua relação com o trabalho.

Já Benevides-Pereira (2003) e Ballone (2009) discordam de alguns pontos. Eles defendem que o Burnout não ocorre apenas nas áreas de assistência ou de serviços humanos como é sempre evidenciado em diversos estudos. Eles afirmam que o Burnout ocorre em muitas outras profissões como docentes, comerciantes, carcereiros, enfermeiros e médicos, atendentes públicos, psicanalistas, assistentes sociais, policiais, bombeiros e até em profissionais de telemarketing, ou seja, o Burnout ocorre em qualquer profissão que se trabalhe diretamente com pessoas e principalmente aos que tem como função resolver problemas de outras pessoas.

No geral, há diversas abordagens teóricas sobre o Burnout, porque cada pesquisador chega a uma concepção do que ele acredita ser a mais correta. Quanto mais pesquisas são desenvolvidas, há mais possibilidades de se ter mudanças com base no processo de pesquisa empregada. Hoje existem quatro abordagens consideradas principais que definem o Burnout, que são: abordagem clínica (1), sociopsicológica (2), organizacional (3) e na perspectiva sócio histórica (4) (CODO, 1999).

A Abordagem clínica desenvolvida por Freudenberg em 1974, define que o Burnout representa a forma de trabalho do indivíduo que se encontra no estado de exaustão, que deixa de lado as suas próprias necessidades. É um estado de total negatividade mental em que o trabalhador se encontra está exposta a um elevado nível de estresse, resultado na perda de interesse de suas funções no trabalho (LEITE, 2007).

A segunda abordagem sociopsicológica desenvolvida pelas autoras Maslach e Jackson em 1981 é a mais aceitável e divulgada em todos os países. Elas entendem que o Burnout é uma síndrome que surge como respostas as pressões

psicológicas presentes no local de trabalho. Assim, elas caracterizam o Burnout em três aspectos fundamentais:

Burnout é um processo, suas causas principais são os elementos do ambiente de trabalho e trata-se de um construto multidimensional composto de três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional (LAGO; CODO, 2010, p. 89).

Sobre estas dimensões, a primeira configura o indivíduo que está constantemente diante de situações que aparentemente são difíceis de serem resolvidas, por mais que ele se esforce, não há disposição, não há sobras de energias e recursos emocionais por conta dos problemas do cotidiano (LAGO; CODO, 2010).

A segunda dimensão configura na construção de pensamentos e sentimentos pessimistas e a redução da afetividade, um exemplo prático é a relação entre professor-aluno, muitos docentes deixam de considerar o estudante como o seu aluno para evitar certos conflitos e chega um momento para o professor em que ele não se importa mais se o aluno estiver presente ou não na sua aula, neste momento para ele não existe diferença alguma, revela os autores.

A terceira dimensão configura na “baixa realização profissional no trabalho uma tendência de uma evolução negativa no trabalho” (LAGO; CODO, 2010, p. 90). Em continuidade a segunda abordagem, a autora Maslach junto com a sua colaboradora Susan Jackson criaram em 1978 o instrumento denominado “Maslach Burnout Inventory” (MBI), com objetivo de avaliar como os trabalhadores vivenciam seus trabalhos. A ferramenta logo foi adotada e para aplicar em outras áreas de serviços, foi necessário que os pesquisadores fizessem adaptações para manter a sua validade.

É comum encontrar nas literaturas versões do MBI adaptados para profissionais da educação (*Education Survey* – MBI-ES), versão para aplicar em trabalhadores externos de instituições bancárias (*General Survey* – MBI-GS) e outros, citam Almeida e Silva (2006). A terceira abordagem organizacional configura a ideia de que a síndrome é uma resposta a um trabalho monótono, frustrante e de característica estressante, onde o trabalhador tem liberdade para agir diante de situações complexas no trabalho, afirmam Lago e Codo (2010).

A quarta abordagem de perspectiva sócio-histórica, configura que o indivíduo não consegue manter o seu compromisso com a empresa, não tem mais desejo de permanecer na empresa, principalmente quando ele percebe que os colegas de trabalho não dão nenhuma importância ou atenção aos seus interesses, as condições sociais não condizem com o seu interesse e muito menos quando não há intenção dos colaboradores em ajudar um ao outro (LAGO; CODO, 2010).

2.2.1 AS CARACTERÍSTICAS DA SINDROME DE BURNOUT

De acordo com as informações expostas por Silva (2000), Alvarez Galego e Fernandez Rios (1991) diferenciam três momentos para exteriorização da síndrome:

No primeiro momento, as demandas de trabalho são maiores que os recursos materiais e humanos, o que gera um estresse laboral. No segundo momento, é evidenciado um esforço do indivíduo em se adaptar e produzir uma resposta emocional ao desajuste percebido. Nesse momento, aparecem sinais de fadiga, tensão, irritabilidade e ansiedade. E num terceiro momento, ocorre o enfrentamento defensivo. O indivíduo troca de atitudes e condutas para defender-se das tensões experimentadas, ocasionado comportamentos de distanciamento emocional, retirada, cinismo e rigidez (GALEGO; RIOS, 1991, *apud* Silva 2000, p.17).

A autora esclarece que cada um desses momentos não ocorre de forma clara ou com traços que diferenciem uma situação de outra. Outra ressalva que a mesma faz é de que a síndrome é uma doença internacional e que não está presente nos contextos educacional ou social, ou que seja característica de alguma cultura ou originário de algum país.

O que tem motivado pesquisadores a desenvolver estudos a fim de esclarecer de fato as causas da síndrome são as avaliações quanto aos comportamentos e as atitudes do indivíduo, sendo os principais meios que podem desfazer as dúvidas persistentes quando a doença. Souza (2014) informa que a síndrome em profissionais da educação se desenvolve a partir do momento em que ele investe seus recursos para desenvolver uma certa atividade, mas que acaba sendo investido à toa ou perdido, pelo fato de não obter o retorno desejado ou esperado. Logo, é alimentado o sentimento negativo de frustração e decepção.

Há muitos fatores no ambiente de trabalho que contribuem para o surgimento da síndrome: conflitos familiares, relações hierárquicas no trabalho, relações sociais

afetadas por atitudes inadequadas, más condições do ambiente físico do trabalho, carga horária extensa, falta de recursos na empresa, perda de produtos ou serviços, falta de valorização profissional e baixa remuneração são alguns dos fatores que implicam na incidência do Burnout (SOUZA, 2014).

Quando o trabalhador está exposto ao estresse, pressão psicológica para concluir uma atividade em um determinado período curto, desavenças de opiniões, ausência de reconhecimento do esforço do profissional na conclusão de suas atividades diárias e o desgaste emocional são algumas das causas que tem afetados os empregados nas organizações (ALMEIDA, 2012). Com isso, eles começam a apresentar os sintomas que indicam a disseminação da doença e, em pouco tempo, ficam impacientes, abusam do seu papel, facilmente ficam irritados, agem com teimosia, com arrogância, cinismo e principalmente cai a sua produtividade.

Codo (1999) descreve que profissionais que possuem a síndrome não demonstra nenhum tipo de importância com o seu trabalho, todos os dias sente a obrigação de cumprir o seu dever, a sua rotina, porque persiste nele o sentimento de pessimismo, de negatividade principalmente com relação aos seus colegas de serviço, sente que não conseguem fazer mais por chegar ao seu limite.

Benévides-Pereira (2002) destaca as seguintes consequências da síndrome: produtividade e qualidade de trabalho baixos, aumento da rotatividade e do número de acidentes ocupacionais, absenteísmo, visão negativa da empresa e aumento de gastos ou prejuízos financeiros. Na imagem 1, têm-se a descrição de todos os possíveis sintomas da Síndrome de Burnout, categorizado em três dimensões definidas e adaptadas por Codo (1999).

Os sintomas da categoria afetivo são: exaustão emocional, depressão e mudança rápida de humor. As pessoas afetadas pela doença não conseguem corresponder seus sentimentos em um relacionamento, não conseguem ter empatia com os colegas de trabalhos e clientes da empresa, se irrita com facilidade, vive impaciente e desconfortável (SCHAUFELI; ENZMANN, 1988, *apud* BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Os sintomas físicos citados pela autora são: tonturas, inquietações, dores de cabeça, náuseas, dores musculares, dores de coluna, falta de apetite, fadiga crônica, falta de ar, fraqueza física, problemas sexuais, úlcera, problemas intestinais, distúrbios do sono, pressão arterial alta, falta de ar, nível de colesterol alto, perda ou

ganho de peso. Os sintomas cognitivos são: pensamentos negativos, sentimento de perda, impotência e desesperança, falta de controle emocional, se sente sufocado, fracassado, baixa autoestima, não consegue trabalhar com eficiência, falta de concentração, dificuldade em realizar suas tarefas diárias, dificuldades em tomar decisões por conta do medo.

Os sintomas comportamentais citados pela autora são: atitudes violentas, agressividade com o próximo por qualquer coisa, hiperatividade, procrastinação, impulsividade, consumo elevado de bebidas alcoólicas ou cafeínas, drogas ilícitas, conflitos maritais e familiares, busca pelo isolamento social e familiar, crises de ciúmes, desamparo, baixa qualidade de trabalho, atraso no cumprimento das tarefas, atitudes inadequadas como roubo e aumento de acidentes no local de trabalho ou fora dele (SCHAUFELI; ENZMANN, 1988, *apud* BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Os sintomas motivacionais são: perda de motivação no trabalho, falta de coragem, perda de zelo, perda da dedicação e da pontualidade, renúncia, desistência, desilusão, falta de idealismo, tédio, moral baixa, indiferença com o próximo, desmoralização, ignorância com os colegas de trabalho e clientes, busca de um meio para fazer uso dos clientes para sua própria satisfação, afirma a referida autora.

Souza (2014) esclarece que o indivíduo que sofre da Síndrome de Burnout, não irá apresentar todos os sintomas citados, mas

O grau, o tipo e o número de manifestações dependerão de fatores individuais como predisposição genética, experiências socioeducacionais, fatores ambientais como local de trabalho ou cidade com maior incidência de poluição, por exemplo, e o estágio em que a pessoa se encontra no desenvolvimento da Síndrome (SOUZA, 2014, p. 20-21).

Não é necessário que o indivíduo seja observado por muito tempo para constatar que ele sofre da síndrome, porque Alevato (2004) afirma que qualquer pessoa consegue identificar por si mesmo que sofre da doença, pois surge na pessoa o desejo de ficar só, de não ter comunicação com outras pessoas e ignora suas atitudes erradas, procurando sempre manter o distanciamento daqueles com quem ele convive diariamente.

O fato é que a síndrome se desenvolve aos poucos e só é percebido quando o indivíduo se encontrar em um estado crítico e crônico, as vezes aumenta por conta

de automedicações ou até mesmo quando ele se recusa a entender que está doente e que precisa de ajuda médica ou psicológica, por isso, a doença tem estado nas empresas, devido as formas ou escolhas erradas de como enfrentá-la.

2.3 O ESTRESSE PROFISSIONAL E SUAS FASES

É comum ler em diversas revistas ou portais websites a informação de que o estresse é resultado de uma vida agitada e moderna, que coloca o indivíduo em uma condição de vida comprometedora, já que devido aos inúmeros afazeres, não consegue manter uma boa alimentação ou pelas noites mal dormidas, por conta das preocupações do dia seguinte.

É evidente que existem vários conceitos sobre o estresse, no entanto, Campos (2008) lembra não há uma divisão entre alma e corpo e muito menos entre um mundo interno e externo. O que se pode afirmar é que alguns estudiosos acreditam que o estresse é uma representação do corpo e da mente que se adaptam de forma inadequada a uma situação externa, em razão do enfrentamento de problemas do dia a dia.

O estresse representa a relação do indivíduo com o meio ambiente, mostrando ser uma resposta interativa e agressiva definido pelo médico Hans Selye, que criou o conceito de estresse ao identificar que seus pacientes apresentavam diversas doenças, representando um estado de desgaste geral do organismo, explica Junqueira (2015).

O médico foi o primeiro a tentar definir o estresse fisiológico como uma adaptação normal, devido o indivíduo conviver de maneira mal adaptado em um ambiente, que pode levá-lo a um estado doentio ou mórbido. Apresentou o estresse em suas três fases: fase aguda (início dos estímulos estressantes), fase de resistência (consequências físicas, mentais e emocionais por conta do estresse) e a fase de exaustão (doenças psíquicas ou físicas se instalam no indivíduo) (SELYE, 1959 apud SILVA, *et al*, 2018).

A autora Lipp (2000 *apud* Rossetti *et al*, 2008) nos seus estudos quanto a "Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress (ISS)", baseada na ideia inicial do médico, acrescentou mais uma fase intermediária entre as fases resistência e exaustão, chamada quase-exaustão fase em que "as defesas do organismo começam a ceder e ele já não consegue resistir às tensões e

restabelecer a homeostase” (ROSSETTI *et al*, 2008, p. 110).

A autora menciona o lado positivo do estresse devido o aumento da eficiência do indivíduo. Com base nas teorias aqui percorridas, entende-se que o estresse é um fator fisiológico e normal, que surge a apartir do momento em que a pessoa se encontra em uma nova situação, a qual ela terá de adaptar-se (SILVA, 2008). Por isso, é um mecanismo de respostas que contribue para a adaptação do ser humano, indispensável para a sua sobrevivência.

Para compreender mais sobre o estresse, a autora Lipp (2005), *apud* Campos (2008) esclarece que é preciso estar atento às reações das ações estressantes e informa que as reações dos organismos possuem três sentidos básicos, que são indicativos de que surge no individuo uma grande necessidade de se daptar-se e que podem influenciar de forma positiva ou negativa. A mesma qualifica em: estresse positivo, estresse ideal e estresse negativo.

O estresse positivo na visão da autora, indica a fase inicial do alerta, em que o organismo do indivíduo está em um estado de ânimo, de energia, o que eleva a sua criatividade e aumento da produtividade, ou seja, é a fase de maior rendimento. Neste momento, a pessoa não se importa com o gasto do tempo ou com as horas de sono perdido, isso com o tempo se torna excessivo e o indivíduo não consegue penmanecer nesta fase por muito tempo (LIPP, 2005 *apud* CAMPOS, 2008).

O sentido de estresse ideal representa a dministração da fase do alerta com mais eficiencia, em outras palavras, o inidvíduo escolhe quando permanecer e quando sair. Quem consegue fazer essa alternância precisa se recuperar, tendo a atitude de resistir a mudanças a fim de manter um ambiente interno estável (homeostase).

Se não houver equilíbrio, o organismo desenvolverá doenças. O sentido de estresse negativo indica que o indivíduo perdeu sua força e saúde, esgotando a capacidade de adaptação, o corpo fica necessitado de nutrientes e não apresenta ter a mesma energia e ânimo para trabalhar. Há uma perda na produtividade e redução da qualidade de vida, ou seja, a pessoa ultrapassa todos os seus limites (LIPP, 2005 *apud* CAMPOS, 2008). Há diversos fatores que levam o indivíduo a desenvolver o estresse no trabalho. Lopes e Silva (2018, p. 3870) reiteram que:

De fato, situações estressantes são difíceis de serem evitadas no local de trabalho, porque o trabalhador segue diariamente as recomendações e são poucas

situações em que ele tem autonomia ou controle de decisão. Isto é um exemplo de dificuldade que ele tem em se adaptar as novas situações, logo, o processo de adaptação depende do seu comportamento, da sua intolerância, ideologias e expectativas sobre tudo o que acontece ao seu redor.

Se o estresse é considerado um estado de tensão fisiológica da relação com o ambiente, o estresse ocupacional configura um nível alto de experiências desagradáveis, constrangedoras, estimuladas por sentimentos de tensão, ansiedade, hostilidade e depressão, gerados na organização. Desta forma, o estresse profissional transcorre desde as características pessoais do indivíduo, se estende ao seu modo de relacionamento social e pelo clima organizacional, até a execução do trabalho, dependendo das condições a qual ele está submetido na empresa (LOPES; SILVA, 2018).

A elaboração do MBI era pautada em duas dimensões alteradas: Exaustão emocional (EE) e despersonalização (DP). Com a ampliação de estudos por diversos profissionais, houve a inclusão de uma terceira dimensão: envolvimento pessoal no trabalho (EPT), afirmam Carlotto e Câmara (2004). As mesmas informam que a elaboração do MBI era pautada em duas dimensões.

Com algum tempo depois, foi desenvolvido outros estudos com uma nova amostra que envolvia 420 profissionais, seguindo o mesmo procedimento como o anterior. Os quatros fatores que antes haviam emergidos, foram os mesmos a se destacarem nesta segunda amostra. Destes quatros itens, apenas três foram apresentados como elementos relevantes e de significancia empírica, porque os testes mostravam o resultado de variação de 0,60 até 0,80 no intervalo de tempo de trinta dias, o que estava próximo aos parâmetros de um alfa de Cronbach (estimativa de confiabilidade de um questionário aplicado (LIMA et al, 2009).

O MBI é um instrumento que avalia a vivência de um trabalhador em seu local de trabalho, com base nas definições das três dimensões citadas anteriormente. A primeira versão do MBI, a avaliação partia da intensidade e frequência das respostas, indicando uma pontuação de 0 a 6 na escala de Likert (VICENTE *et al*, 2013). Já na segunda versão publicada em 1986, utilizava-se somente a avaliação de frequência, porque era verificado que já havia uma associação entre as duas escalas, idicando uma correlação acima de 0,80.

Tal instrumento é atualmente utilizado para avaliar a Síndrome de Burnout,

Fontes (2017) relata que a avaliação feita pelo MBI não apura elementos antecedentes ou as consequências do processo, mas que indica o grau da síndrome de acordo com as dimensões, considerado como nível baixo da síndrome os escores na dimensão realização profissional e nível alto da síndrome os escores nas dimensões de exaustão emocional e despersonalização. Através da autoavaliação que o indivíduo faz com base na sua percepção, ele preenche o inventário indicando a frequência com que ele apresenta durante a sua vivência no local de trabalho, que pode indicar da frequência que significa não apresentar algum sintoma da síndrome, como aborda Alonso (2014).

2.4 A SÍNDROME DE BURNOUT E OS CONFLITOS ORGANIZACIONAIS

Quando os conflitos organizacionais passam do ambiente profissional, começa a prejudicar a organização passando assim a afetar o colaborador, a empresa começa sofrer uma energia negativa e nada satisfatória (MARQUES, 2018). Com isso gera-se uma série de efeitos e negativos como: Queda na produtividade, indisciplina e rebeldia dos funcionários, baixo desempenho, desmotivação, entre outros.

Um ambiente de trabalho deve ser equilibrado, sem conflitos contendo matérias impecáveis. Sem dúvida alguma um ambiente de trabalho se faz necessário é um dos principais fatores assim trazendo, conquistas batendo metas e trazendo resultados satisfatórios para organização. Isso atinge o clima entre os grupos tem que ser favorável, automaticamente a empresa vai ter impactos positivos DELBONI (1997). Quando se tem conflitos e divergências de ideias pode desfavorecer a produtividade dentro da empresa então a empresa tem que padronizar cada dia mais o desempenho dos seus funcionários assim separando cada funcionário por setor, sabemos que nas organizações tende-se suas diferenças (LIMA *et al*, 2018).

Para Robbins (2002), sabe-se que não basta querer mudar, imagine um âmbito organizacional, uma arena constituída por uma conexão por diferentes pessoas, com pensamentos diferentes, modos e culturas diferentes, a criação de ambientes organizacionais que propiciem o desenvolvimento dos funcionários é uma competência gerencial crucial para a efetividade funcional dentro da organização.

2.5 A MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: UMA FORMA DE AMENIZAR OS EFEITOS DA SINDROME DE BURNOUT

O funcionário que mais se dedicou a uma atividade, fazendo um trabalho de qualidade, trazendo resultados para organização, não recebeu nem se quer um elogio, já o outro com esperteza não fez o trabalho, porém, é amigo do chefe e, por isso, recebe parabéns. Essa situação é um exemplo comum atualmente e tem um grande peso na vida do indivíduo, pois ele vai sofrer com sentimento de impotência, incompetência, assim se sentindo desmotivado para enfrentamento dentro do local de trabalho (FRANÇA et al, 2014).

O desempenho do trabalhador precisa se encontrar com a função que ele exerce, para cumprir suas tarefas assim evitando um desgaste emocional no dia a dia, afirmam Abreu et al (2002). A motivação vem para favorecer o funcionário atualmente as mudanças no mercado de trabalho são influenciadas por uma diversidade de mudanças, estas que estão ligadas a inovações da tecnologia, globalização, a grande presença de mulheres e o individual de cada um.

Dessa forma, todas as pessoas precisam estar preparadas e motivadas, para favorecer a empresa, pois um funcionário desmotivado não traz lucro a empresa. A motivação é a diferenciação das pessoas com habilidade que dentro empresa possibilitando melhorias e mudanças nas empresas (CHIAVENATO, 2014)

As autoras Vieira e Rubio (2015) acreditam que as pessoas satisfeitas são mais motivadas, produzem mais, ou seja, seu desempenho é benéfico para própria organização. Quando o funcionário sofre com picos de pressão, desvalorização salarial, e o não reconhecimento dentro da organização e além do mais, ter que lidar com os atritos ou com as confrontações diárias dentro da organização, seu rendimento cai, o indivíduo vai perdendo a vontade e a capacidade de querer trabalhar.

O colaborador se motiva com pequenos reconhecimentos isso pode fazer toda diferença dentro da organização quando o colaborador realiza seu trabalho com qualidade por isso, por que não o elogiar. Isso é uma coisa que deve ser comum na rotina para a motivação do trabalhador (VIEIRA; RUBI, 2015).

Além disso, reconhecendo seus pontos fracos e fortes e considerando suas características individuais. Para complementar essa concepção, Silva et al (2017) defendem que reconhecer e orientar devem compor o perfil do trabalhador de líder.

Além disso, reconhecendo seus pontos fracos e fortes e considerando suas características individuais.

De acordo com Pereira (2014), o Burnout é causado devido um processo de estresse ocupacional. O estresse rompe o equilíbrio do indivíduo, porém, dependendo da intensidade pode trazer consequências graves, toda forma de estresse vem de forma negativa pra vida do indivíduo, nesse caso podemos citar, manifestar problemas e a falta de confiança para buscar soluções e opiniões torna a experiência do trabalho mais satisfatório.

2.6 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

De acordo com Pereira (2014), o Burnout é causado devido um processo de estresse ocupacional. O estresse rompe o equilíbrio do indivíduo, porém, dependendo da intensidade pode trazer consequências graves, toda forma de estresse vem de forma negativa para qualidade de vida no trabalho nesse caso o indivíduo pode manifestar problemas de saúde, e a falta de confiança para buscar soluções para resolver os conflitos organizacionais,

A qualidade de vida no trabalho em si é vista como a satisfação das necessidades do empregado. Uma vez atendida, ela se encontra associada a outras variáveis consequentes. Entre essas variáveis encontram-se o comprometimento organizacional, satisfação com o trabalho, satisfação em outros domínios da vida, família, lazer, saúde, educação, amizade, cultura, status social, etc... O último estágio segundo o autor (VIEIRA; RUBI, 2015). é o que relaciona a satisfação com o trabalho e com os outros domínios da vida com um indicador denominado satisfação da vida.

MINAYO (2007) o autor afirma, que os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho devem estar voltados em tornar os cargos mais produtivos e mais satisfatórios. Os projetos de cargos devem levar em conta os aspectos relacionados aos fatores ambientais, organizacionais e comportamentais, encontrando a justa medida de respeito pelas limitações e exploração do potencial dos trabalhadores. O modelo proposto por eles articula-se a partir de variáveis tais como supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargos, por entender que são estas que afetam diretamente na qualidade de vida no

trabalho, considerando, que é a natureza do cargo que envolve mais intimamente o trabalhador.

(VIEIRA, 2015) contempla a qualidade de vida no trabalho a partir da participação dos funcionários nas decisões, reestruturação do trabalho através do enriquecimento da tarefa, inovação no sistema de recompensas e melhorias no ambiente de trabalho. Limongi-França (2007) afirma que, provavelmente, o fator determinante de sucesso e de viabilidade dos esforços de qualidade de vida no trabalho está relacionado com a estrutura dos processos participativos criados na organização.

2.7 A INFLUÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT NA ORGANIZAÇÃO

Atualmente, Burnout é definida por uma combinação de três fatores: exaustão emocional depleção pela demanda excessiva de trabalho, a distância emocional dos pacientes ou do trabalho ,e baixa realização pessoal sensação de baixa autoestima e baixa eficácia no trabalho em outras palavras, Burnout é a resposta prolongada ao estresse crônico no trabalho(LIPP, 2005 *apud* CAMPOS, 2008). A síndrome de Burnout é considerada um problema de saúde pública, visto que sua incidência tem aumentado significativamente nos últimos anos em diversos países, inclusive no Brasil. Manifesta-se com implicações nas saúdes física e mental do trabalhador, prejudicando a qualidade de vida no ambiente profissional, Lima *et al* (2018). à alta Depressão, tendências suicidas, baixa qualidade de vida, insatisfação com o equilíbrio entre vida pessoal e trabalho e, principalmente, Burnout têm sido reportados em todas as especialidades médicas e em todas as profissões relacionadas à saúde.

Um ambiente de trabalho deve ser equilibrado, sem conflitos contendo matérias impecáveis. Sem dúvida alguma um ambiente de trabalho se faz necessário é um dos principais fatores assim trazendo, conquistas batendo metas e trazendo resultados satisfatórios para organização. Isso atinge o clima entre os grupos tem que ser favorável, automaticamente a empresa vai ter impactos positivos DELBONI (1997).

Sabe-se que uma empresa tem aquele colaborador que dedica sua vida exclusivamente para o trabalho ele começa a se sobrecarregar de responsabilidades

e muita das vezes esse colaborador leva essa reponsabilidade para o âmbito familiar, exemplifica Batista (2018).

Afinal, esse colaborador tem que se organizar na empresa, para ele ter um equilíbrio entre a família e o trabalho. A síndrome de Burnout é um distúrbio psíquico que se ocasiona através do estresse elevado e da tensão emocional, provocados pela pressão sofrida dentro do trabalho quem mais sofre com esses desgastes são: Os Professores, policiais, enfermeiros, bombeiros ente outros. Benevides-Pereira (2002) afirma que se trata de um fator que desencadeia a saúde emocional do colaborador, entre os problemas relacionados ao emprego e desemprego.

A síndrome se manifesta especialmente em pessoas cuja profissão exige envolvimento direto e intenso com conflitos e pressão do dia a dia. Assim acarretando outros fatores como: Desgaste Psíquico, definidas pelo sentimento de exaustão emocional e física, impotência sexual, irritabilidade, alteração de humor, ansiedade, falta de memória, ansiedade e pressão alta (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Embora um dos fatores que pode se manifestar no colaborador é a falta de vontade de sair da cama, por exemplo, ele se sente sobrecarregado e desmotivado para comparecer dentro da empresa, esse sentimento faz parte do dia a dia do seu funcionário, e conseqüentemente vem a fadiga, estresse, o desânimo irritação. O médico Oncologista Varella (2017) informa que é necessário ficar atento também aos seguintes sinais: dores físicas (palpitação, falta de ar, dor gastrointestinal, tontura, dor de cabeça, entre outras); insônia (dificuldade de adormecer ou dormir à noite toda); falta de prazer nas diferentes atividades; ansiedade; pessimismo; baixa autoestima; dificuldade de concentração; desejo de isolamento.

A prevenção do surgimento dos sintomas ainda é a melhor maneira de lidar com a síndrome de Burnout, quando já instalada, deve ser tomada medidas de tratamento por meio de ajuda terapêutica e psicológica.

2.8 SÍNDROME DE BURNOUT NA PANDEMIA

Está claro que a pandemia deixará marcas profundas no mercado de trabalho brasileiro os estudos e pesquisas desenvolvidos recentemente mostram que o Burnout será, certamente, um dos fatores mais marcantes desse período de acordo com Melo (2020), em breve veremos esse tema sendo discutido em vários

âmbitos do mercado brasileiro, o que forçará a criação de parâmetros a serem observados por empregados e empregadores para mitigar as implicações dessa grave síndrome que vem acarretando colaboradores no mercado de trabalho. A síndrome de *burnout* desencadeia prejuízos tanto para a pessoa cometida quanto para o seu ambiente de trabalho, desse modo essa síndrome já está voltada para o âmbito profissional, em que o sujeito não consegue lidar com o estresse vivenciado em seu trabalho.

De acordo com Melo (2020)., Com avanço da Covid-19 os profissionais administram não apenas o atendimento dos inúmeros casos, mas também a deficiência na estrutura do seu local de trabalho. Além disso, vale mencionar que o trabalho nesses ambientes acarreta altos níveis de estresse, com reflexos negativos na saúde física, psicológica e social desses trabalhadores.

Pode ser caracterizado quando os trabalhadores realizam todas ou parte de suas atividades em um ambiente fisicamente separado do seu local trabalho, usando meios tecnológicos para realização do seu trabalho, para muitas pessoas, estão se improvisando por meio das videoconferências, whatsapp que cresceu muito a utilização desses aplicativos na pandemia, assim saindo do seu ambiente de trabalho o grande problema que esse trabalho está se tornando remoto de acordo Barros e Silva (2010).

Silva et al (2017) o desgaste emocional que prejudica os aspectos tendo em vista fatores como, a organização do seu trabalho, a difícil tarefa de físicos e psíquicos do indivíduo, trazendo como consequência a redução da velocidade com que o indivíduo realiza suas atividades.

Para complementar essa concepção, Silva et al (2017) afirma que a sociedade precisa se conscientizar cada vez mais sobre a importância da saúde mental e que o Burnout não é mera desídia do trabalhador, mas uma doença séria. A implementação de medidas preventivas pode gerar um aumento expressivo na qualidade do trabalho desenvolvido por seus empregados e nos problemas futuros relativos às doenças ocupacionais.

3 METODOLOGIA

O desenvolvimento da pesquisa ocorrerá mediante as seguintes etapas: levantamento bibliográfico, exploratória e descritiva, com estudo de caso e abordagem quantitativa. Gil (1999, p.45) explica que “a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado”. Conforme o autor essa modalidade utiliza referências consagradas para a construção da fundamentação teórica de uma pesquisa.

Para a fundamentação teórica de pesquisa foi utilizado a modalidade de pesquisa bibliográfica, que Gil (1999), define a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Conforme o autor essa modalidade utiliza referências consagradas para a construção da fundamentação teórica de uma pesquisa.

Além disso, a pesquisa será de natureza exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa. Uma das características da pesquisa qualitativa é a interpretação como foco, cujo interesse do pesquisador é explicar as situações na visão dos próprios participantes, e por isso, têm como ênfase base a subjetividade, afirma Oliveira (2016).

O estudo de caso é definido por Cervo e Bervian (2002) como um tipo de pesquisa sobre um indivíduo, família, grupo ou até mesmo a comunidade, com interesse de avaliar aspectos variados da vida. Além disso, a pesquisa será de natureza exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa. Uma das características da pesquisa qualitativa é a interpretação como foco, cujo interesse do pesquisador é explicar as situações na visão dos próprios participantes, e por isso, têm como ênfase base a subjetividade momento sem ônus, prejuízos ou qualquer forma de constrangimento ou punição.

Para Santos (2004), o presente estudo é tipo quantitativo de caráter descritivo, como finalidade identificar a concepção dos servidores da Polícia Militar da cidade Itaituba – Pará, sobre a Síndrome de Burnout. Baseia-se por parâmetros mensuráveis, mostra em números as opiniões e informações referentes ao problema para serem classificadas e analisadas, buscando estabelecer a relação entre sua causa e efeito da síndrome de Burnout entre seus fatores.

O estudo descritivo, para Gil (2008) tem como principal objetivo descrever características de determinados grupos, fenômenos, em como ocorre e com que frequência e como acontecem, usa como ferramenta para coleta de dados questionário e a observação sistemática.

O autor Martins Junior (2014) considera o questionário um excelente instrumento de coleta de dados na pesquisa de campo, porque facilita a tabulação, principalmente, uma aplicação prévia do questionário com um número reduzido de informantes para testar o conhecimento dos colaboradores.

Após a entrega do TCLE, foi aplicado um questionário com perguntas, afim de verificar a concepção dos servidores do 15 Batalhão de Polícia Militar Cidade Itaituba – Pará sobre a Síndrome de Burnout. Apesar do grande efetivo de policiais apenas o quantitativo de seis policiais aceitaram participar da pesquisa, o questionário foi aplicado no mês de Outubro de dois mil e vinte e um, o questionário apresentou sete questões que traçam o perfil do participantes, e com onze questões de múltipla escolha, e apenas uma pergunta sobre o contexto da organização , conforme autorização expressa por meio de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), documento em que consta os objetivos da pesquisa, sua justificativa e o convite formal para a participação dos respectivos convidados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Nesta seção, são apresentados os resultados e análises da pesquisa aplicada um questionário aos servidores do 15º Batalhão de Polícia Militar na cidade de Itaituba – Pará, no intuito de verificar os fatores que implicam a Síndrome de Burnout, as questões de 1 a 7 elas traçam o perfil do participante. A seguir serão apresentados os resultados do questionário.

4 Quadro 1 – Perfil dos participantes como: gênero, faixa etária, estado civil, escolaridade.

Respondentes	Gênero	Faixa etária	Estado civil	Escolaridade
A	Masculino	Entre 31 e 40 anos	União Estável	Médio Completo
B	Masculino	Entre 31 e 40 anos	Casado	Superior Completo - Administração
C	Masculino	Entre 31 e 40 anos	Casado	Superior Completo - Direito
D	Feminino	Entre 31 e 40 anos	Casada	Superior Completo - Administração
E	Masculino	Entre 31 e 40 anos	União Estável	Médio Completo
F	Feminino	Entre 31 e 40 anos	Casada	Médio Completo

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Conforme os resultados obtidos dentre os seis (6) policiais militares, os participantes da pesquisa que responderam um questionário, tratou-se de perfil sócio demográfico encontrou-se em relação ao sexo (A, B, C, E) são do sexo masculino (D e F) são do sexo feminino. A faixa etária dos participantes (A B C D E e F) todos tem entre 31 e 40 anos. Estado civil (B, C, D e F) são casados e (A e E) união estável. Escolaridade dos participantes, Participante (A) médio completo (B) Superior Completo – Administração (C) Superior Completo – Direito (D) Superior Completo - Administração. (E) Médio Completo (F) Médio Completo

Quadro 2 - Perfil dos participantes da pesquisa como: Tempo de serviço, cargo e renda média

Respondentes	Tempo de Serviço	Cargo na corporação	Renda média
A	07 anos	Cabo	R\$ 5.000,00
B	15 anos e 08 meses	3º SGT	R\$ 5.100,00
C	13 anos e 04 meses	Major	XXXXXXXXXX
D	11 anos e 11 meses	Cabo	R\$4.000,00
E	10 anos e 05 meses	Cabo	R\$4.500,00
F	05 anos e 02 meses	Soldada	R\$4.000,00

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

. Tempo de atuação na profissão (A) sete anos de atuação (B) quinze anos e oito meses de atuação (c) treze anos e quatro meses (D) onze anos e onze meses (E) Dez anos e cinco meses (F) Cinco anos e dois meses Cargo na corporação Cargo de cada participante (A) Cabo (B) 3º SGT (c) Major (D) Cabo (E) Cabo (F) Soldada . Renda média salarial (A) R\$ 5.000,00 Cinco mil reais(B) R\$ 5.100,00 Cinco mil e cem reais (C) xxxx (D) R\$4.000,00 Quatro mil reais(E) R\$4.500,00 Quatro mil e quinhentos reais (F) R\$4.000,00 Quatro mil reais.

A pergunta de número 01 foi realizada para saber o que o participante da pesquisa sabe sobre síndrome de Burnout, as respostas foram:

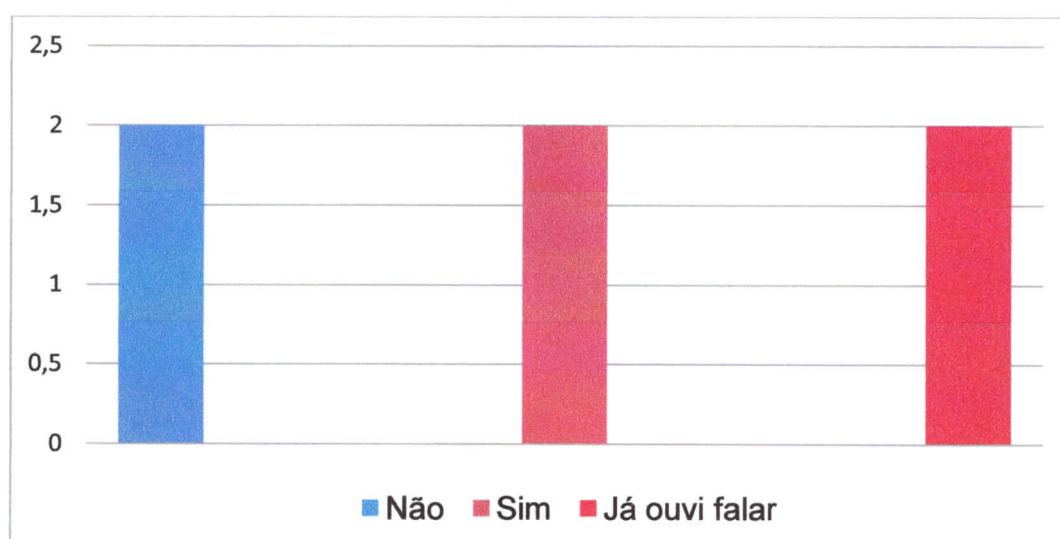


Gráfico 1 – se os participantes sabem sobre a síndrome de Burnout. Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Verifica-se que a pesquisa que os participantes não tem muito conhecimento sobre Síndrome de Burnout, sendo: (2) Que dois participantes não conhecem a Síndrome de Burnout, (2) dois participantes tem conhecimento sobre a síndrome, (2) dois participantes já ouviram falar sobre a Síndrome de Burnout, podemos observar que a síndrome de Burnout pode ocorrer em profissionais de todos os níveis e capacidades. Como é uma síndrome que traz diversos prejuízos à saúde do trabalhador e, conseqüentemente, afeta a competência e sucesso profissional, torna-se uma questão extremamente preocupante.

A falta de conhecimento sobre a síndrome de Burnout no ambiente de trabalho pode trazer um desencadear muito grande à realização do trabalho do profissional que não conhece a síndrome e os sintomas. Alguns dos motivos que podem acarretar diretamente na produtividade do trabalhador, e conseqüentemente,

a jornada de trabalho excessiva, estresse, são a falta de prazer em fazer um bom trabalho e a desmotivação, podendo prejudicar seu desempenho deste trabalhador, como Carlotto (2002).

A pergunta de número 02 foi realizada para saber o que o participante da pesquisa se conhece algum sintoma de síndrome de Burnout .

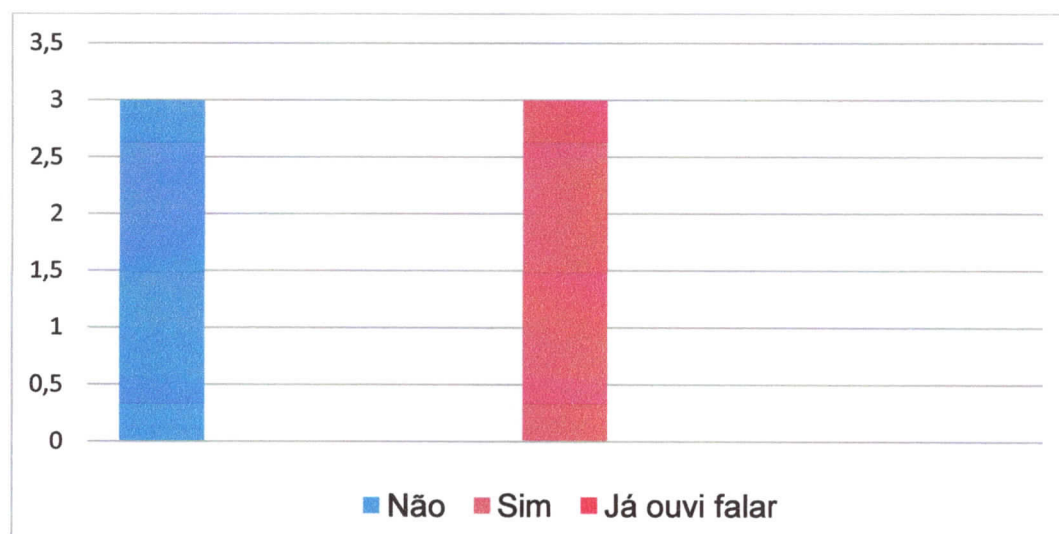


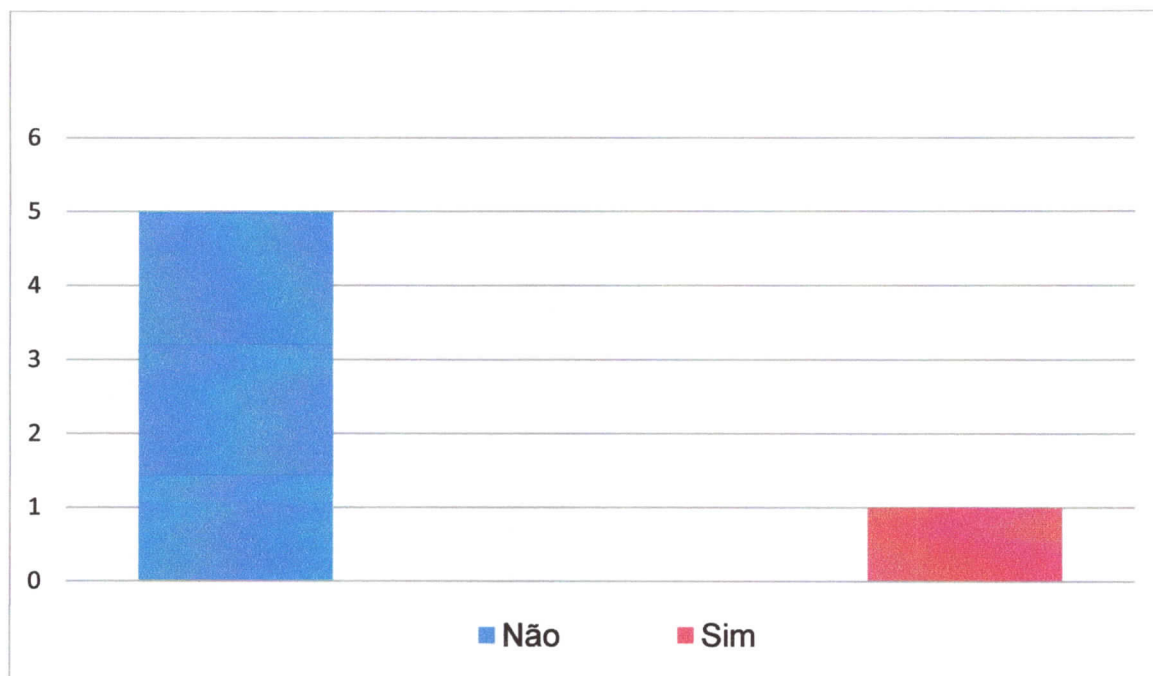
Gráfico 2 – você conhece algum sintoma de síndrome de Burnout Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Verifica-se que as respostas foram bem empáticas. (3) três dos participantes responderam que não conhecem nenhum sintoma da Síndrome de Burnout, (3) três conhecem algum sintoma da Síndrome de Burnout. Os sintomas do Burnout são voltados a pressão do trabalho, passando para o âmbito familiar, e que surgem em pessoas normais que anteriormente não sofriam de distúrbios, mentais, físicos e psicológicos. Logo se remete que a síndrome afeta todas as áreas de vida do indivíduo e não somente a sua relação com o trabalho.

Carlotto (2004) e Costa (2002) concordam que a Síndrome de Burnout é uma resposta ao stress laboral crônico, no indivíduo é identificado pelo menos cinco sintomas comuns: exaustão mental, emocional, fadiga, redução da afetividade e depressão, defendem teorias relacionadas aos sintomas comportamentais e mentais e não físicos, porque aparentemente as pessoas demonstram estarem normais nos trabalhos, mas devido as atitudes e comportamentos negativos acaba por afetar o seu desempenho na empresa.

A pergunta de número 03 foi realizada para saber se o participante conhece algum amigo ou familiar que foi diagnosticado com Síndrome de Burnout

Gráfico 3 – Você conhece algum amigo ou familiar que foi diagnosticado com Síndrome de Burnout :



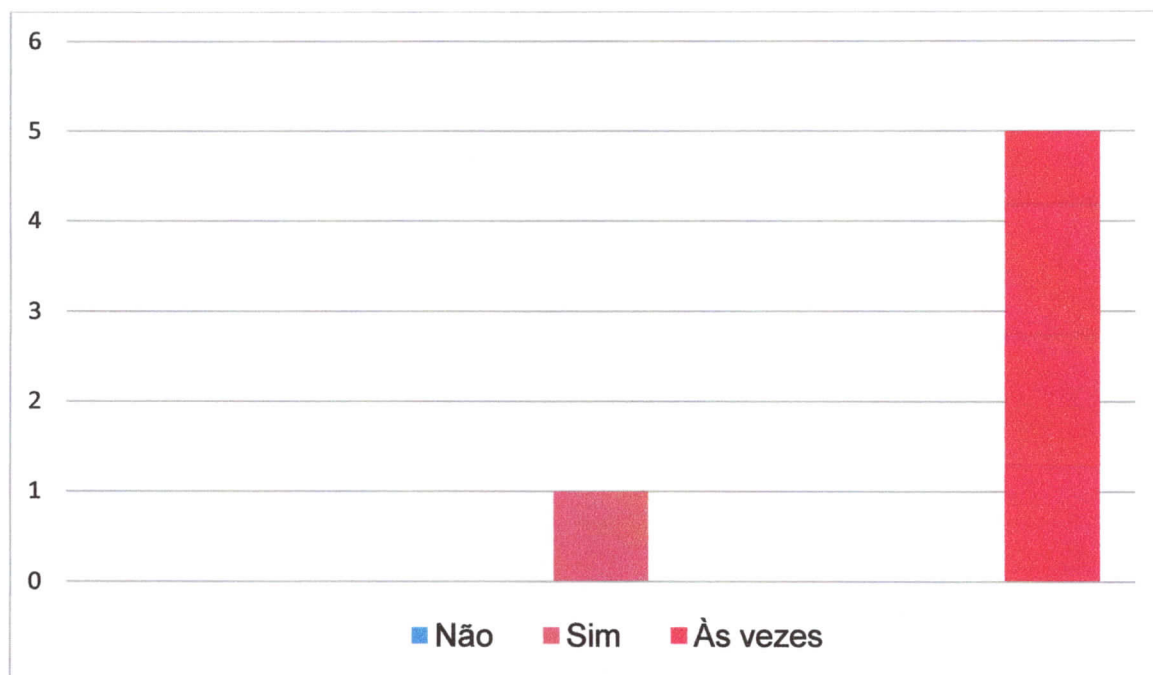
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Verifica-se que na pesquisa aplicada entre os participantes foram : (5) participantes desconhecem algum amigo ou familiar que foi diagnosticado com Síndrome de Burnout, e apenas (1) dos participantes , disse conhecer algum amigo ou familiar que foi diagnosticado com a doença.

Alevato (2004) afirma que qualquer pessoa consegue identificar por si mesmo que sofre da doença, pois surge na pessoa o desejo de ficar só, de não ter comunicação com outras pessoas e ignora suas atitudes erradas, procurando sempre manter o distanciamento daqueles com quem ele convive diariamente. Não é necessário que o indivíduo seja observado por muito tempo para constatar que ele sofre da síndrome.

A pergunta de número 04 foi realizada para saber o que o participante sente algum esgotamento físico no trabalho no seu ambiente de trabalho

Gráfico 4 – Você sente algum esgotamento físico no trabalho no seu ambiente de trabalho



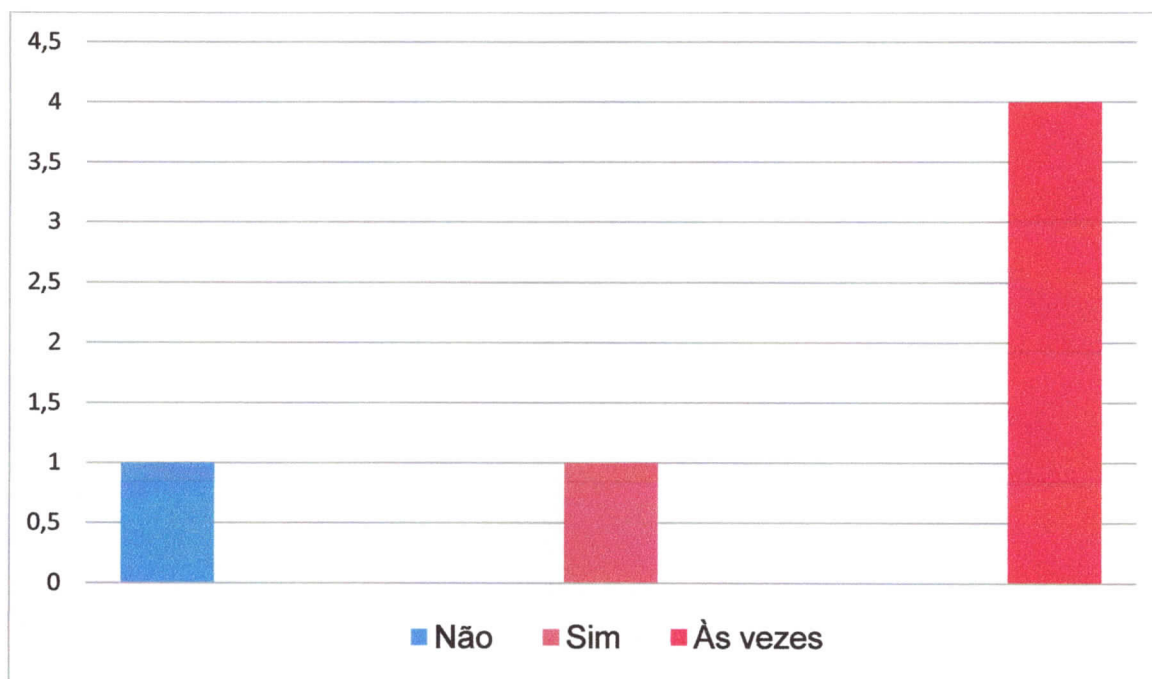
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Verificou-se que na pesquisa aplicada os colaboradores setem algum tipo de esgotamento físico, no qual (1) um dos participantes responderam que sim sente algum tipo de esgotamento físico, e (5) cinco dos participantes que as vezes sentem algum esgotamento físico. Diante de um quadro de saúde em que o esgotamento físico é recorrente e se alia a decepção e perda de interesse, todavia há redução e do desempenho do trabalho.

Os sintomas físicos podem ser: tonturas, inquietações, dores de cabeça, náuseas, dores musculares, dores de coluna, falta de apetite, fadiga crônica, falta de ar, fraqueza física, problemas sexuais, úlcera, problemas intestinais, distúrbios do sono, pressão arterial alta, falta de ar, nível de colesterol alto, perda ou ganho de peso, e muitas vezes esse colaborador chegar a perder totalmente o interesse pelo trabalho isso infere vários sintomas que debilitam o colaborador afirma Benevides-Pereira (2002).

A pergunta de número 05 foi realizada para saber o que o participante da pesquisa sente algum esgotamento mental com a jornada de trabalho.

Gráfico 5 – Você sente algum esgotamento mental com a jornada de trabalho:



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

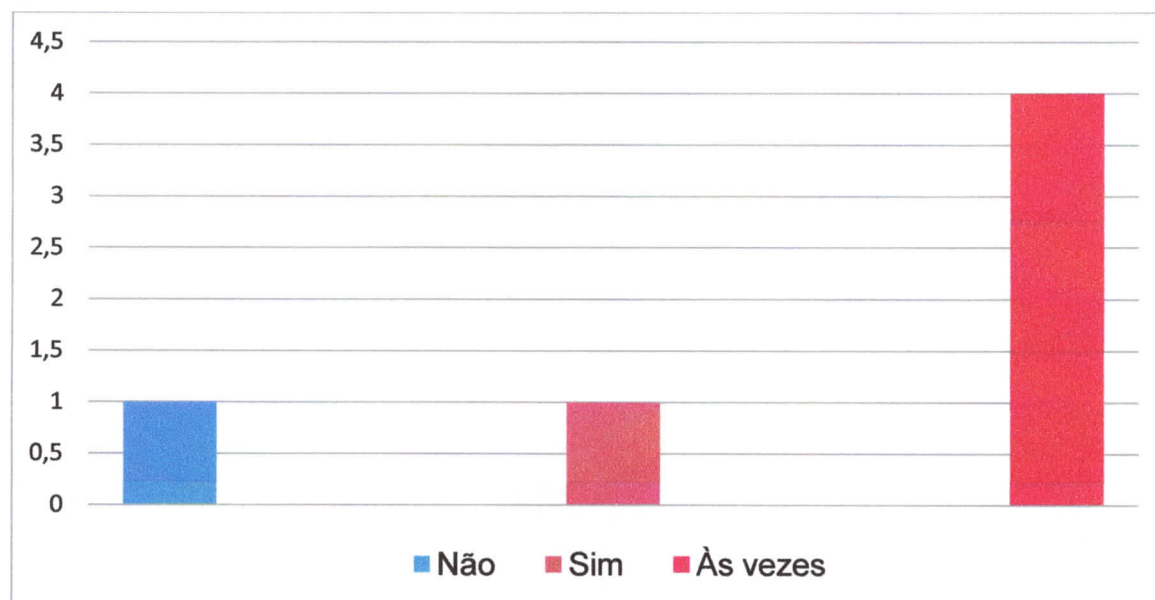
Verifica-se que na pesquisa os participantes as respostas foram diversificadas: (1) um participante afirma que sofre esgotamento mental com a jornada de trabalho, e (1) um dos participantes responderam que não sente esgotamento mental com a jornada de trabalho, (4) quatro dos participantes responderam que as vezes sentem algum esgotamento mental com a jornada de trabalho.

Que os colaboradores apresentam algum grau de esgotamento mental com a jornada de trabalho, assim elevando o grau de estresse .

A soma de respostas físicas e mentais de uma incapacidade de distinguir entre o real e as experiências e expectativas pessoais. Apesar de ser mais conhecido como um sintoma negativo, ou seja o estresse negativo quando o organismo não nutre o nutriente da produtividade(SILVA, 2008).

A pergunta de número 06 foi realizada para saber se o participante da pesquisa se sentem algum esgotamento emocional no seu ambiente de trabalho

Gráfico 6 – Você sente algum esgotamento emocional no seu ambiente de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

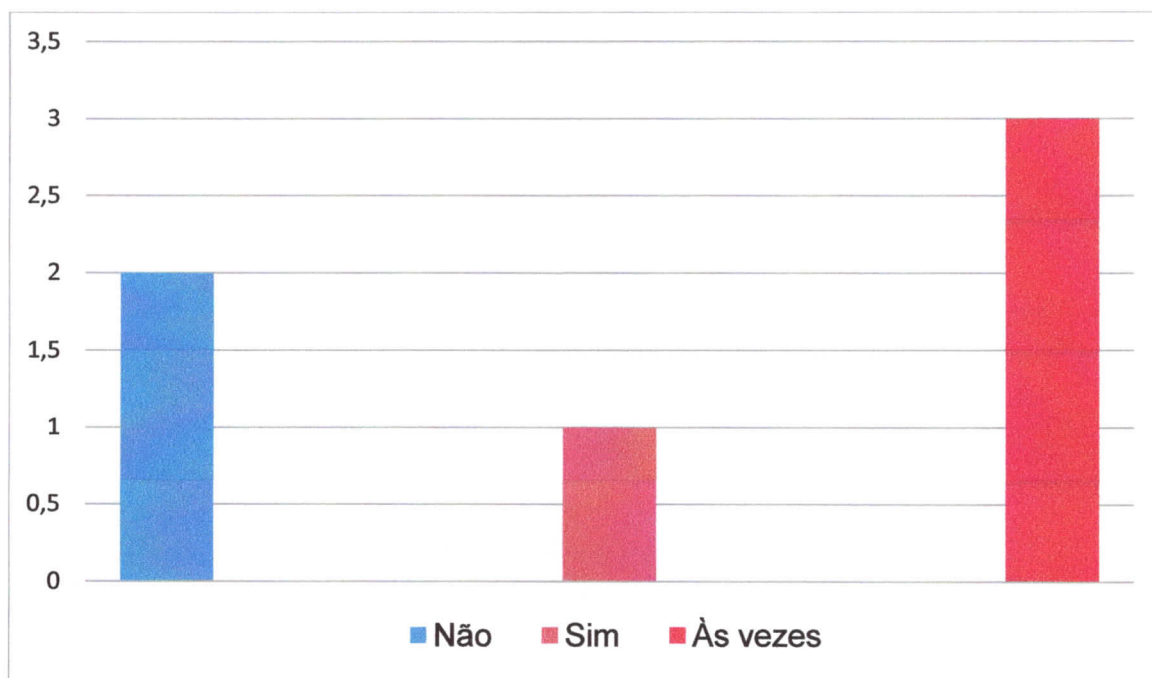
Verifica-se que na pesquisa realizada constatou-se que os colaboradores afirmam ter exaustão emocional, no qual esses resultados são: (1) um dos participante responderam que sim sentem algum esgotamento emocional no seu ambiente de trabalho ,e (1)um participante respondeu que não sente esgotamento emocional e que (4) cinco dos participantes responderam que as vezes sentem algum esgotamento emocional, eles desenvolvem suas atividades laborais diretamente com a comunidade no seu ambiente de trabalho , porém com a sobrecarga o que favorece o esgotamento emocional no ambiente de trabalho.

Silva et al (2017) afirma que o desgaste emocional que prejudica os aspectos tendo em vista fatores como, a organização do seu trabalho, a difícil tarefa de físicos e psíquicos do indivíduo, trazendo como consequência a redução da velocidade com que o indivíduo realiza suas atividades.

O colaborador se motiva com pequenos reconhecimentos isso pode fazer toda diferença dentro da organização quando o funcionário realiza seu trabalho com qualidade, por que não o elogiar esse a eficiência do trabalhador. Isso é uma coisa que deveria ser comum na rotina das organizações assim eleva a motivação desse colaborador (VIEIRA; RUBI, 2015).

A pergunta de número 07 foi realizada para saber o que o participante da pesquisa se sentem desvalorizado no seu local de trabalho.

Gráfico 7 – Você se sente desvalorizado no seu local de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Verifica-se na pesquisa que nem todos os participantes sentem-se desvalorizados no seu local de trabalho como: (2) dois dos participantes não se sentem desvalorizados, (1) um dos participantes se sente desvalorizado no seu local de trabalho, (3) três dos participantes sentem-se desvalorizados somente as vezes em seu local de trabalho.

Para Benevides-Pereira (2014) as organizações precisam avaliar quais são os fatores estressores para o seu grupo de profissionais, garantindo o crescimento da equipe sem que haja um colaborador que se sinta desvalorizado a mais no quesito competitividade, propiciando um ambiente de trabalho saudável, favorecendo rendimento profissional aos seus colaboradores para que esses possuam relações interpessoais que se dão de maneira prazerosa servindo assim como motivação profissional.

A pergunta de número 08 foi realizada para saber se o participante da pesquisa Você se sente desmotivado com a sua remuneração

Gráfico 8 –Você se sente desmotivado com a sua remuneração



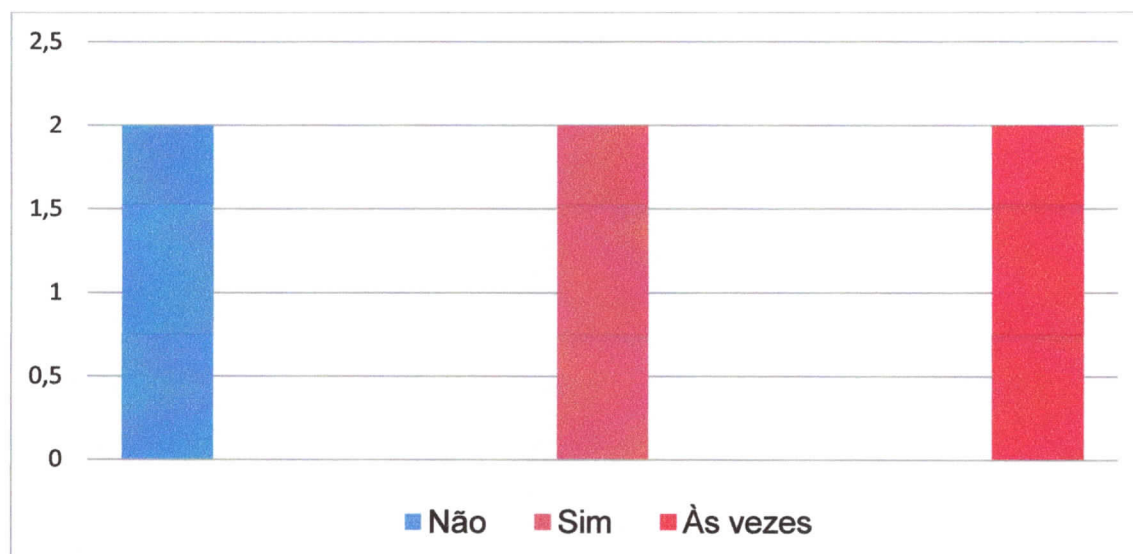
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Verificou-se na pesquisa que os participantes na sua maioria não se sentem desmotivados com a sua remuneração atual sendo: (4) quatro dos participantes responderam que não se sentem desmotivados com a sua remuneração, apenas (2) dois dos participantes as vezes se sentem desmotivado com a sua remuneração.

As autoras Vieira e Rubio (2015) acreditam que as pessoas satisfeitas são mais motivadas, produzem mais, ou seja, seu desempenho é benéfico para própria organização. Quando o funcionário sofre com picos de pressão, desvalorização salarial, e o não reconhecimento dentro da organização e além do mais, ter que lidar com os atritos ou com as confrontações diárias dentro da organização, seu rendimento cai, o indivíduo vai perdendo a vontade e a capacidade de querer trabalhar, e assim sentindo-se desvalorizado dentro da organização.

A pergunta de número 09 foi realizada para saber o que o participante da pesquisa se sentem estressado com a jornada de trabalho

Gráfico 9 – Você se sente estressado com a jornada de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Verificou-se na pesquisa que os participantes eles sofrem algum tipo de estresse, mesmo com aumento relativo pela jornada de trabalho. (2) dois dos participantes não se sentem estressados com a sua jornada de trabalho, (2) dois dos participantes se sentem estressados com a jornada de trabalho, (2) dois dos participantes às vezes se sentem estressados com a sua jornada de trabalho, devido as suas responsabilidades tanto no âmbito profissional assim trazendo O estresse profissional compromete a saúde e faz com que o sujeito se sinta incapaz tanto de progredir no trabalho quanto perceber que está sendo vítima dessa síndrome comum na atualidade.

É evidente que existem vários conceitos sobre o estresse, no entanto, Campos (2008) lembra que não há uma divisão entre alma e corpo e muito menos entre um mundo interno e externo. O que se pode afirmar é que alguns estudiosos acreditam que o estresse é uma representação do corpo e da mente que se adaptam de forma inadequada a uma situação externa, em razão do enfrentamento de problemas do dia a dia. De fato, situações estressantes são difíceis de serem evitadas no local de trabalho, porque o trabalhador segue diariamente as recomendações e são poucas situações em que ele tem autonomia ou controle de decisão.

A pergunta de número 10 foi realizada para saber SE o participante da pesquisa consegue se desligar do seu trabalho dentro do ambiente familiar

Gráfico 10 – Você consegue se desligar do seu trabalho dentro do ambiente familiar



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Verificou-se na pesquisa que os participantes não conseguem se desligar totalmente do trabalho sendo: (2) dois dos participantes não conseguem se desligar do seu trabalho dentro do ambiente familiar, e (4) quatro dos participantes às vezes conseguem desligar por total do trabalho dentro do ambiente familiar. Todavia, sabe-se que muitas pessoas chegam ao ápice do esgotamento e sempre levando para casa os assuntos do trabalho para o ambiente familiar.

Afinal, esse colaborador tem que se organizar na empresa, para ele ter um equilíbrio entre a família e o trabalho. A síndrome de Burnout é um distúrbio psíquico que se ocasiona através do estresse elevado e da tensão emocional, provocados pela pressão sofrida dentro do trabalho quem mais sofre com esses desgastes Benevides-Pereira (2002) afirma que se trata de um fator que desencadeia a saúde emocional do colaborador, entre os problemas relacionados ao emprego e desemprego, assim não conseguindo se desligar totalmente do trabalho no âmbito familiar.

Quadro 3 – Descreve o ponto de vista do participante sobre o contexto organizacional, em relação as suas atividades do trabalho, quais ações que sejam necessárias para melhorar seu ambiente de trabalho.

18. Dentro do contexto organizacional, em relação as suas atividades do trabalho, quais ações acredita que sejam necessárias para melhorar seu ambiente de trabalho	
Respondentes	RESPOSTAS
A	No contexto organizacional está cada vez melhor, mas no contexto retaguarda jurídico está descordo dos desejos. Acho que deveriam mudar nossas leis, e que
B	Valorização profissional
C	Prefiro não opinar
D	A atuação de outros órgãos em sua respectivas funções ajudaria muito, tendo plantões também, como detran, a Contri a Semma, a Policia Rodoviaria Federal a Policia Civil, assim como a Policia Militar atuaria apenas nas suas funções e não ficaríamos sobre carregados .
E	Devido a grande demanda operacional e o apoio dado a outros órgão, o ambiente no efetivo seria de grande valia . O
F	No aspecto organizacional deveria ter mais incentivo, motivação para o funcionário.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Obs: O participante (A) deixou sua resposta incompleta.

Verifica-se que o participante (A) encontra-se satisfeito com a estrutura organizacional, porém com a estrutura jurídica encontra-se insatisfeito, pois não se sente seguro com as leis, existe um bom aproveitamento da estrutura organizacional que vem buscando tornar as atividades da organização , a fim de alcançar uma maior qualidade nos serviços prestados aos cidadãos.

Verifica-se que o participante (B) sente-se desvalorizado profissionalmente pois essa sensação leva as pessoas a não agirem e nem executarem determinada tarefa e a empenharem-se com dedicação, esforço e energia em tudo aquilo que fazem. Para algumas pessoas, a oportunidade de crescimento

faz com que elas se motivem, principalmente quando elas sabem do seu valor e importância dentro da empresa.

Atual cenário das organizações tem necessidades de mudança contínuas para que essa organização tem que se adapta a nova realidade e se mantenham se competitiva e para sua sobrevivência essa empresa precisa de funcionários preparados, motivados e valorizados assim o colaborador terá mais eficiência e eficácia suas atividades, explicam Lima *et al* (2018).

Verifica-se que o participante (C) preferiu não opinar sobre referido assunto. O participante D mostra-se que desenvolvimento da postura organizacional esta sendo prejudicado pois a organização não tem apoio de outros órgãos públicos , pois, apesar do comando ter sugestões para melhorar as atividades do órgão, não existem meios para implementar tais aprimoramentos, assim sobrecarregando principalmente a hierarquia com esforços a atividades exaustivas (DELBONI, 1997). .

O desempenho do trabalhador precisam se encontrar com a função que ele exerce, para cumprir suas tarefas assim evitando um desgaste emocional e físico no dia a dia, afirmam Abreu *et al* (2002). O colaborador sobrecarregado vem para desfavorecer o funcionário nos dias atuais as mudanças no mercado de trabalho são influenciadas por uma diversidade de mudanças, estas tem que estar ligadas a união de outros órgãos assim acredita-se que o colaborador , produz mais, ou seja, seu desempenho é benéfico para própria organização.

Por sua vez, o participante (E) possui a sugestão de melhoria para aprimorar as atividades dos seus respectivos órgãos. Pois o operacional da-se total apoio a outros órgãos assim elevando quadro de efetivos , pois, para ele, não existe por parte da administração do órgão o poder de decisão sobre quem irá compor esse quadro operacional .

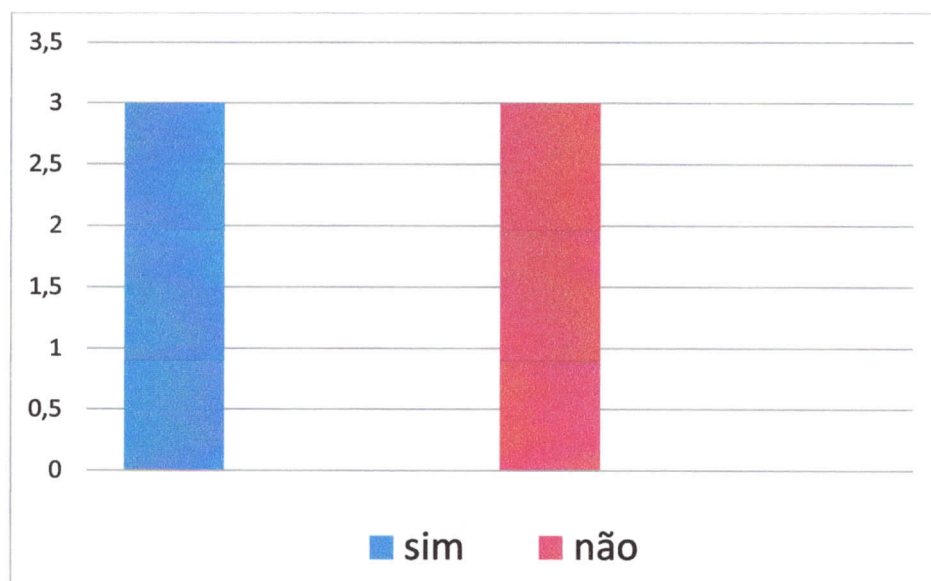
Em outras palavras, o sobre carregamento dos colaboradores tem seu rendimento baixo, porque começa a sofrer com estresse ocupacional e começa a desenvolver a síndrome de Burnout lentamente que vem crescendo de forma assustadora entre os trabalhadores da atualidade por isso é preciso a organização ficar de olho no seu colaborador, principalmente com efetivo sobrecarregado (VIEIRA; RUBI, 2015).

Verifica-se que o participante(F) gostaria que na area organizacional tivesse mais incentivo e motivação para o colaborador pois , quando as pessoas se

sentem realmente motivadas, o trabalho transforma-se num caminho para se chegar a níveis mais altos de satisfação e realização pessoal. Pode-se dizer que não há como abordar o tema motivação sem mencionar a qualidade de vida no trabalho e a satisfação das necessidades das pessoas que compõem a organização.

A pergunta de número 10 foi realizada para saber o que o participante da pesquisa Você gostaria de saber mais a respeito da síndrome de Burnout.

Gráfico 11 - Você gostaria de saber mais a respeito da síndrome de Burnout



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Como já era de esperar o tema Síndrome de Burnout é um tema que vem se intensificando dentro das organizações, estamos vivendo tempos de crise e um ambiente organizacional cada vez mais conturbado, no qual se passa mais tempo no local de trabalho do que em casa, assim, a cada dia a Síndrome de Burnout acomete uma parcela mais significativa dos nossos trabalhadores. Então entre (3) três dos participantes eles, tem interesse em conhecer a síndrome de burnout, já (3) três dos participante, já leram ou ouviram falar sobre o assunto já sabem algo sobre a Síndrome de Burnout.

Para Silva (2000) pode ser caracterizado pelo esgotamento físico e mental intenso, é a resposta a um estado prolongado de estresse que ocorre quando o sujeito tenta se adaptar a uma situação claramente desconfortável no trabalho, que remete o reflexo das relações do indivíduo com seu local de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto atual, a Síndrome de Burnout é reconhecida como a principal característica que representa o estresse profissional, por isso, que o seu conceito é encontrado em diversas literaturas que trata de assuntos referentes ao stress. Outros autores como Maslach (1998, p.1) declaram que a Síndrome de Burnout é entendida como um “risco ocupacional para profissões que envolvem cuidados com saúde, educação e serviços humanos”.

Dentre vários tipos de doenças que afetam a saúde do sujeito no seu local de trabalho, a pesquisa abordou a síndrome de Burnout nas organizações, pouco conhecida na sociedade. Benevides-Pereira (2002) explica que a Síndrome de Burnout se caracteriza pela exaustão emocional, distanciamento afetivo, fadiga, despersonalização, baixa satisfação com o trabalho, baixa produtividade cansaço físico e psíquico, dentre outras.

A pesquisa teve como objetivo identificar se os servidores públicos que atuam no 15º batalhão da Polícia Militar na Cidade de Itaituba- Pará, tem conhecimento sobre a Síndrome de Burnout e qual a concepção deles sobre a temática.

Verificou-se que os participantes não tem muito conhecimento sobre Síndrome de Burnout, percebe-se no gráfico (1) boa parte dos participantes não conhecem a Síndrome de Burnout ,e outra parte dos participantes tem conhecimento sobre a síndrome de burnout, e se os participantes da pesquisa se conhecem algum sintoma de síndrome de Burnout ,e as respostas foram nem divididas uma parte responderam que sim , e outra parte responderam que não, mais da metade dos participantes desconhecem algum amigo ou familiar que foi diagnosticado com Síndrome de Burnout. Os participantes em certo momento sentem algum esgotamento físico no seu ambiente de trabalho. Uma boa parte dos participantes respondeu que sentem esgotamento mental com a jornada de trabalho. E as vezes os participantes sentem – se esgotamento emocional no seu ambiente de trabalho, os participantes se sentem desvalorizados no seu local de trabalho, porem a grande maioria dos participantes não se sentem desmotivados com suas remunerações. E a maioria dos participantes se sentem estressados com a sua jornada de trabalho. Os as vezes os participantes conseguem se desligar dos eu trabalho dentro do seu âmbito familiar. E a grande maioria dos participantes tem interesse em conhecer mais afundo sobre a síndrome de Burnout.

Verificou-se a necessidade das empresas ofertarem aos seus profissionais momentos de reflexão sobre a própria jornada de trabalho que pode estar afetando o estado emocional e físico do sujeito, isso poderia ser feito quinzenalmente ou mensalmente com a presença de um psicólogo especializado em transtornos provenientes do estresse vivenciado no trabalho. Pois, acredita-se que se os funcionários tiverem mais informações e contato com estratégias para amenizar as pressões, eles podem trabalhar mais com saúde e, conseqüentemente, viverem melhor.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALEVATO, H. **Estresse, Burnout e cotidiano escolar: novos desafios para a educação básica**. Fórum Crítico da Educação, Revista do ISEP – Instituto Superior de Estudos Pedagógicos, v. 2, n. 2, p.9-44, abr./out. 2004. Disponível em: <<http://www.isep.com.br/FORUM4.pdf>>. Acesso em: 08 de jul. 2020.

BATISTA, Vera. **Profissional polvo: sobrecarga de trabalho pode levar à síndrome do Burnout**, 2018. (artigo) Disponível em: <<http://blogs.correiobraziliense.com.br/servidor/profissional-polvo-sobrecarga-de-trabalho-pode-levar-sindrome-do-burnout/>>. Acesso em 20 de nov. 2019.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002. Disponível em: <<https://pt.calameo.com/read/00320956576eb7a0bcab5>>. Acesso em: 19 de fev. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991. Disponível em: <<http://home.ufam.edu.br/salomao/Tecnicas%20de%20Pesquisa%20em%20Economia/Textos%20de%20apoio/GIL,%20Antonio%20Carlos%20-%20Como%20elaborar%20projetos%20de%20pesquisa.pdf>>. Acesso em: 4 de mar. 2020.

ABREU, Klayne Leite de *et al.* **Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia**, 2002. (Artigo) Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932002000200004>. Acesso em: 3 de mar. 2020.

MARTINS JUNIOR, J. **Como escrever trabalhos de conclusão de curso**. Editora Vozes, Rio de Janeiro, 2014.

ALMEIDA M. H. R. G. **Stress, Burnout and Coping: um estudo realizado com psicólogos algarvios**. R. Adm. FACES Journal, Belo Horizonte, v. 2, n. 2, p. 131-

155, abr./jun. 2012. Disponível em:
<http://www.fumec.br/revistas/facesp/article/view/1217>>. Acesso em: 05 de jul. 2020.
 ALMEIDA, G. O.; SILVA, A. M. M. **Justiça Organizacional, Impactos no Burnout e o Comprometimento dos Trabalhadores**. Gestão.Org, v. 4, n. 2, p. 160-175, mai./ago. 2006. Disponível em:
<http://www.revista.ufpe.br/gestaoorg/index.php/gestao/article/view/154>>. Acesso em: 05 jul. 2020.

ALONSO, Fernanda Gehr. **Síndrome de Burnout: manual de medidas preventivas e identificativas para aplicação pelo engenheiro de segurança do trabalho**, 2014. (Monografia) Pós Graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho. Universidade Tecnológica Federal do Paraná-UTFPR, Curitiba, 2014.

BALLONE, G. J. **Síndrome de Burnout**. 2009. Disponível em:
<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=70>>. Acesso em: 8 jun. 2020.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **O Estado da Arte do Burnout no Brasil. I Seminário Internacional sobre Estresse e Burnout**, 2002. Revista Eletrônica InterAção Psy, Ano 1, nº 1, p. 4-11, ago. 2002. Disponível em:
<http://docplayer.com.br/21387156-O-estado-da-arte-do-burnout-no-brasil-1.html>>. Acesso em: 2 de jul. 2020.

CAMPOS, Donizete Ap. Zequine. **Síndrome de Burnout: o esgotamento profissional ameaçando o bem-estar dos professores**, 2008. (Dissertação) Programa de Pós-Graduação em Educação. Universidade do Oeste Paulista, Presidente Prudente/SP, 2008.

CARLOTTO, M. S. **Síndrome de Burnout e características de cargo em professores universitários**. Rer. Psi: Org e Trab R. Eletr. Psico. Brasília, v. 4, n. 2, p. 145-162, jul./dez. 2004. Disponível em:
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/7642> >. Acesso em: 01 ago. 2020.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. **Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares**, Psicologia em Estudo, Maringá, v. 9, nº. 3, 2004. Disponível em:
<https://www.scielo.br/pdf/pe/v9n3/v9n3a17.pdf>>. Acesso em: 15 de jul. 2020.

DELBONI, Thais Helena. **Vencendo o stress: como melhorar as condições de trabalho para viver melhor**. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1997.

FIGUEIRAS, Júlio César; HIPPERT, Maria Isabel. **Estresse: Possibilidades e Limites**. In: Jacques, Maria da Graça; Codo, Wanderley (org.). *Saúde Mental e Trabalho: Leituras*. Petrópolis: Vozes, 2002, p. 112-129.

FOLHA DE LONDRINA. **Síndrome de "Burnout", a doença do esgotamento profissional**, 2019. Disponível em: <<https://www.folhadelondrina.com.br/empregos-e-concursos/sindrome-de-burnout-a-doenca-do-esgotamento-profissional-2946499e.html>>. Acesso em: 19 de set. 2019.

MINAYO, M. C. S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 2007.

CODO, W. (org.). **Educação: Carinho e Trabalho**. Petrópolis, RJ: Vozes/Brasília: CNTE: Universidade de Brasília. Laboratório de Psicologia do Trabalho, 1999. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/156447537/4-Educacao-Carinho-e-Trabalho-Livro-Inteiro>>. Acesso em: 10 de jul. 2020.

COSTA, Anna Edith Bellico da. **Auto-Eficácia e Burnout**. Revista Eletrônica InterAção Psy – ano 1, nº 1, ago. 2002 – p. 34-67. Disponível em: <<https://gepeb.files.wordpress.com/2011/12/auto-eficacia-burnout.pdf>>. Acesso em: 07 de jul. 2020.

FONTES, Leonardo Lopes. **Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS): aplicação em trabalhadores externos de instituições bancárias**, 2017 (Dissertação) Programa de Pós-graduação em Gestão e Negócios. Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, Porto Alegre, 2017.

JUNQUEIRA, Luís. **A importância da detecção do estresse: psicofisiologia e impacto na saúde física e mental das pessoas**, 2015. *Psichiatry on-line Brasil*, vol.20, nº 12, dezembro, 2015. Disponível em: <<https://www.polbr.med.br/ano15/art1215.php>>. Acesso em: 07 de jul. 2020.

LAGO, Kennyston; CODO, Wanderley. **Fadiga por compaixão: o sofrimento dos profissionais em saúde**, 2010. Disponível

em:<<https://www.passeidireto.com/arquivo/4520574/fadiga-por-compaixao-lago-codo>>. Acesso em 4 de jul. 2020.

LEITE, N. M. B. **Síndrome de Burnout e Relações Sociais no Trabalho: um estudo com professores da educação básica**. 2007. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília. Disponível em:<<https://repositorio.unb.br/handle/10482/3261>>. Acesso em: 22 de jul. 2020.

LENTINE, Edvilson Cristiano; SONODA, Tereza Kiomi; BIAZIN, Damares Tomasin. **Estresse de profissionais de saúde das unidades básicas do Município de Londrina**, 2010. Terra e Cultura, ano XIX, n. 37, 2010. Disponível em: <<http://periodicos.unifil.br/index.php/Revistatest/article/view/1349>>. Acesso em: 15 de jul. 2020.

LIMA, Carla Fernanda de *et al.* **Avaliação Psicométrica do Maslach Burnout Inventory em profissionais de enfermagem**, 2009. II Encontro de Gestão de pessoas e relações de trabalho, 2009. Disponível em:<<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR156.pdf>>. Acesso em: 11 de jul. 2020.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas S.A., 1997. Disponível em:<http://br.norkind.ru/pdf-stress_e_trabalho_uma_abordagem_psicossom_tica_414507.html>. Acesso em 17 de jul. 2020.

LOPES, Samuel Völz; SILVA, Marcelo Cozzensa da. **Estresse ocupacional e fatores associados em servidores públicos de uma universidade federal do sul do Brasil**, 2018. Temas Livres. Ciênc. saúde colet. 23, 2018. Disponível em:<<https://www.scielo.org/article/csc/2018.v23n11/3869-3880/>>. Acesso em: 09 de jul. 2020.

ASLACH, C.G.J. **Prevention of burnout: new perspectives**. Applied Preventive Psychology 7: 63-74, 1998. Disponível em:<https://www.researchgate.net/publication/222495735_Prevention_of_burnout_New_perspectives>. Acesso em 19 de jul. 2020.

MENDANHA, Marcos Henrique *et al.* **Desvendando o burn-out: uma análise interdisciplinar da síndrome do esgotamento profissional**. São Paulo: LTr, 2018.

ROSSETTI, Milena Oliveira *et al.* **O inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL) em servidores da Polícia Federal de São Paulo.** Revista Brasileira de Terapias Cognitivas, vol. 4, nº 2, 2008. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbtc/v4n2/v4n2a08.pdf>>. Acesso em: 08 de jul. 2020.

SÉPE, Ana Carla Horst. **Estresse X Trabalho: Qualidade de vida nas organizações**, 2011. (Monografia) Curso de Especialização em RH - Gestão de Pessoas e Competências. Centro Universitário Filadélfia – UNIFIL, Londrina, 2011.

SILVA, Flávia Pietá Paulo da. **Burnout: um desafio à saúde do trabalhador.** Psi - Revista de Psicologia Social e Institucional, v. 2, n. 1, jun./2000. Disponível em: <<http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>>. Acesso em: 15 de jul. 2020.

SILVA, Maria do Rosário Martins da. **O Estresse em nossa vida profissional e pessoal**, 2008. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos2/Estresse_em_nossa_vida_profissional_e_pessoal.htm>. Acesso em: 08 de jul. 2020.

SILVA, Rodrigo Marques da *et al.* **Evolução histórica do conceito de estresse.** Rev. Cient. Sena Aires. 2018. Disponível em: <<http://revistafacesa.senaaires.com.br/index.php/revisa/article/viewFile/316/225>>. Acesso em: 08 de jul. 2020.

Selye, H. (1959). *Stress, a tensão da vida*. São Paulo: Ibrasa - Instituição Brasileira de Difusão Cultural.

Lipp, M. E. N. (2007). *Globalização e mudanças: O stress do novo milênio*. Recuperado em 10 janeiro 2007, de <http://www.estresse.com.br>.

SOUZA, Isabele Cristine Soares de. **Síndrome de Burnout em operadores de teleatendimento: o caso de duas empresas de contact center em Fortaleza/CE**, 2014. (Monografia) Curso de Administração. Universidade Federal do Ceará, Fortaleza/CE, 2014.

STEFANO, S. R.; GATTAI, M. C. P.; ROSSINI, V.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Satisfação da qualidade de vida no trabalho com relação aos fatores biopsicossociais e organizacionais: um estudo comparativo entre docentes das universidades pública e privada. *Revista Gerenciais*, 2006.

VICENTE, Carla S. *et al.* **Análise Fatorial do Inventário de Burnout de Maslach (MBI-HSS) em Profissionais Portugueses.** *Psicologia, Saúde & Doenças*, 14 (1), 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.mec.pt/pdf/psd/v14n1/v14n1a10.pdf>>. Acesso em: 02 de jul. 2020.

BARROS, Alexandre Moço e SILVA, José Roberto Gomes da. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. *Cad. EBAPE.BR* [online]. 2010, vol.8, n.1, pp.71-91. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512010000100006&lng=en&nrm=iso>. ISSN 1679-3951. <https://doi.org/10.1590/S1679-39512010000100006>.

MELO, Bernardo Dolabella et al. (org). Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: violência doméstica e familiar na COVID-19. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020. Cartilha. 22 p. Disponível em: https://www.ims.uerj.br/wp-content/uploads/2020/05/cartilha_violencia_pos-3.pdf Acesso em: 30 abr. 2020. (Cartilha elaborada por vários pesquisadores com a participação da Professora Cláudia Leite – Programa de Investigação Epidemiológica em Violência Familiar (PIEVF-IMS/UERJ)).

7 APÊNDICES

APÊNDICE A – TERMOS DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA-CESUPI
FACULDADE DE ITAITUBA-FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Baseado nas diretrizes contidas na resolução nº466/2012 referente
às pesquisas que envolvem seres humanos.

Prezado (a) Senhor (a)

\\m,,,m.....lcdEsta pesquisa é sobre **“Síndrome de Burnout nas Organizações: estudo de caso no 15º Batalhão de Polícia Militar de Itaituba-Pará”** e está sendo desenvolvida por **Lilia Cardoso Silveira**, acadêmica do Curso de Bacharelado em Administração pela **Faculdade de Itaituba**, sob orientação da Prof.^a Mestra **Ana Paula Maffezzolli**. O objetivo do estudo é verificar se os servidores públicos do 15º Batalhão da PM em Itaituba apresentam fatores que implicam a síndrome de Burnout dentro da organização. O convite á sua participação se deve o fato por serem servidores do 15ºBPM, estarem sujeitos a situações de pressão e perigo no cotidiano laboral. A finalidade da pesquisa é contribuir para divulgação deste problema e conscientizar os servidores públicos , da necessidade de executar programas de prevenção contra este problema.

Sua participação é voluntária , isto é, ela não é obrigatória, e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não o participar, bem como se retirar a qualquer momento você não será penalizado de maneira caso decida não consentir sua participação, ou desisti da mesma. Contudo, ela é muito importante para execução da pesquisa. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas que serão utilizados para fins acadêmicos.

A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar da pesquisadora informações sobre sua participação sobre sua pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contatos explicitados neste termo.

A sua participação consistirá em responder perguntas de um questionário á pesquisadora do projeto. Entretanto existem riscos para o perguntado que, mesmo sendo de pequena gravidade, devem ser mencionados como possibilidade constrangimento durante a realização do questionário. Os resultados desta pesquisa serão divulgados em forma de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientadora .Professora Ana Paula Maffezzolli, e-mail:anaitb@hotmail.com
Telefone:(93)9124-9343.

LILIA CARDOSO SILVEIRA
Acadêmica Pesquisadora Responsável

Itaituba-Pará, ____de ____de 2021.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIOS

CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA-LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA-FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

Este questionário destina-se apenas para fins acadêmicos, no entanto o seu preenchimento não acarretará quaisquer danos para os participantes, e você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar do estudo SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES: Estudo de caso no 15º Batalhão de Polícia Militar de Itaituba Pará e que tem como finalidade, a fim de identificar os fatores implicantes da síndrome dentro da corporação. Sua cooperação é de fundamental importância.

QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**QUESTÕES PARA DEFINIÇÃO DO PERFIL:**

1. Gênero: a) () Masculino b) () Feminino

2. Faixa etária:

- a) () Até 18 anos b) () Entre 19 a 23 anos c) () Entre 24 e 30 anos
d) () Entre 31 e 40 anos e) () Entre 41 e 54 anos f) () Acima de 55 anos

3. Qual seu estado civil?

- a) () Solteiro b) () Casado(a) c) () Divorciado(a)
d) () Viúvo e) () União Estável

4. Qual seu grau de escolaridade?

- a) () Ensino fundamental
b) () Ensino médio incompleto
c) () Ensino médio completo
d) () Ensino superior incompleto. Qual Curso: _____

- e) () Ensino superior completo. Qual curso: _____
- f) Outros _____

5. Qual o seu cargo na corporação? _____

6. Qual seu tempo de serviço na corporação? _____ ano _____ meses.

7. Qual sua renda média salarial? _____

QUESTIONÁRIO SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT

Por favor, leia com atenção cada uma das perguntas e responda conforme o seu cotidiano.

8. Você sabe o que é a síndrome de Burnout?

- a) Sim () b) Não () c) () Já ouvi falar

9. Você conhece algum sintoma de síndrome de Burnout?

- a) Sim () b) Não () c) () Já ouvi falar

10. Você conhece algum amigo ou familiar que foi diagnosticado com Síndrome de Burnout?

- a) Sim () b) Não ()

11. Você sente algum esgotamento físico no trabalho no seu ambiente de trabalho?

- a) Sim () b) Não () c) () Às vezes

12. Você sente algum esgotamento mental com a jornada de trabalho?

- a) Sim () b) Não () c) () Às vezes

13. Você sente algum esgotamento emocional no seu ambiente de trabalho?

- a) Sim () b) Não () c) () Às vezes