

FACULDADE DOCTUM DE ADMINISTRAÇÃO DA SERRA

**RAFAEL SCALZER PARMEJANI
ROSA MARIA TEIXEIRA
WILLIAM NUNES ELEUTÉRIO**

**A SÍNDROME DE BURNOUT E OS DANOS CAUSADOS DENTRO DE
UMA ORGANIZAÇÃO**

**SERRA
2016**

**RAFAEL SCALZER PARMEJANI
ROSA MARIA TEIXEIRA
WILLIAM NUNES ELEUTÉRIO**

**A SÍNDROME DE BURNOUT E OS DANOS CAUSADOS DENTRO DE
UMA ORGANIZAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso
submetido à Faculdade Doctum de
Administração da Serra como requisito
parcial para obtenção do título de
Bacharel em Administração.
Orientadora: Áurea Wanderley Braga

**SERRA
2016**

RAFAEL SCALZER PARMEJANI

ROSA MARIA TEIXEIRA

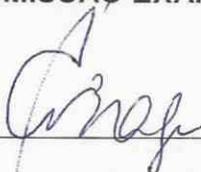
WILLIAM NUNES ELEUTÉRIO

**A SÍNDROME DE BURNOUT E OS DANOS CAUSADOS DENTRO DE
UMA ORGANIZAÇÃO**

Artigo Científico apresentado à Faculdade Doctum de Administração da Serra como
requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração

Aprovada em 14 de Dezembro de 2016.

COMISSÃO EXAMINADORA:



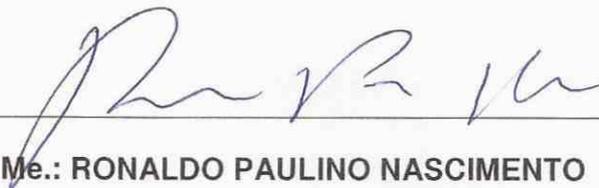
Prof.º Esp.: AUREA WANDERLEY BRAGA

(Faculdade Doctum de Administração da Serra)



Prof.º Esp.: BRUNO MIGUEL DA SILVA

(Faculdade Doctum de Administração da Serra)



Prof.º Me.: RONALDO PAULINO NASCIMENTO

(Faculdade Doctum de Administração da Serra)

A SÍNDROME DE BURNOUT E OS DANOS CAUSADOS DENTRO DE UMA ORGANIZAÇÃO¹

PARMEJANI, Rafael Scalzer; TEIXEIRA, Rosa Maria;
ELEUTÉRIO, William Nunes²

RESUMO

O trabalho versa sobre a síndrome de Burnout, um tipo de estresse ocupacional que é reação a fatores contidos em ambientes cujos trabalhadores são prestadores de serviços que envolvem cuidados a terceiros. Objetiva expor danos da Síndrome de Burnout nas organizações, justificando-se este tema pela necessidade de conscientização dos empreendedores para evitar a incidência do estresse ocupacional entre os funcionários. Na metodologia, utilizou pesquisa bibliográfica, com apoio em literatura específica. Para a exposição de uma população e seu ambiente, necessitou recorrer à pesquisa descritiva. A síndrome se manifesta com sintomas físicos, psíquicos e comportamentais, provocando prejuízos na produtividade, ausências, abandonos, requerendo processos de demissão, admissão e treinamento de novos trabalhadores, o que é oneroso à empresa, tanto pela perda de bons profissionais, como pelos encargos sociais e reposição de vagas. Esses prejuízos são notados na insatisfação e no absenteísmo do empregado, e a empresa, consciente dos problemas, tem condições de evitar a substituição dos trabalhadores.

Palavras-chave: Estresse Ocupacional; Trabalho, Síndrome de Burnout.

1 INTRODUÇÃO

Na década de 1950 surgiram as primeiras definições de estresse, descrito como Síndrome da Adaptação Geral (SAG), onde o organismo em seu estado normal permanece em repouso, mantendo suas funções vitais equilibradas, porém, quando recebe a ação de agentes estressores, sofre modificações em suas funções, como resposta do corpo, devido à ativação de reações causadas pela liberação de catecolaminas e glicocorticóides (SELYE, 1959).

¹ O presente texto corresponde ao Trabalho de Conclusão de Curso de Administração e foi produzido como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

² Alunos do Curso de Administração da Faculdade Doctum de Administração da Serra - turma 2016/2. rafaelmousee@hotmail.com; rosa.teixeira@diaco.com.br; williamnunes@gmail.com

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2016), atualmente o estresse afeta mais de 90% da população mundial e é considerado uma epidemia global que não mostra sua verdadeira fisionomia. Na verdade, sequer é uma doença em si: é uma forma de adaptação e proteção do corpo contra agentes externos ou internos.

As doenças que atingem o ser humano agora são aquelas caracterizadas pelo acúmulo lento e progressivo de danos. Recentemente, uma série de trabalhos médicos confirmou a influência do estresse nas doenças do coração, da pele, gastrointestinais, neurológicas e de desordem emocional. Ele também é relacionado a uma série de desordens ligadas ao sistema imunológico, de defesa do organismo, as quais podem partir de um simples resfriado e chegar ao câncer (BAUER, 2002, apud NEGRÃO, 2010).

O estresse é uma das consequências mais marcantes na vida do trabalhador e caracteriza-se por um desgaste emocional no qual as pessoas são submetidas nas relações com o trabalho. Estresse ocupacional é a denominação para esse estresse que é decorrente do trabalho, do ambiente ou das atividades laborais, e que provoca tensão, ansiedade, depressão, frustração. Segundo Lipp (2002, apud REIS et al., 2006, p. 231), há fatores que contribuem para tal: “[...] características individuais de cada trabalhador, passando pelo estilo de relacionamento social no ambiente de trabalho e pelo clima organizacional, até as condições gerais nas quais o trabalho é executado”.

Há trabalhadores que almejam demasiadamente seu desenvolvimento na profissão escolhida, porém enfrentam obstáculos (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 1999, apud REIS et al., 2006); há outros, como os agentes penitenciários, que são afetados por agentes estressores típicos de suas atribuições. Existem diferentes situações que podem maximizar as exigências de controle emocional de um indivíduo e atingir a sua capacidade de reação, de modo a afetar a sua saúde.

A chamada Síndrome de Burnout é uma espécie de estresse ocupacional ou esgotamento, e é reconhecida pelo Ministério da Saúde como “[...] um tipo de resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho, que afeta principalmente profissionais da área de serviços ou cuidadores, quando em contato direto com os usuários [...]” (BRASIL, 2001, apud REIS et al., 2006, p. 232).

O problema desta pesquisa se conforma em torno dos seguintes questionamentos: que consequências traz para o trabalhador o estresse ocupacional? De que maneira pode a Síndrome de Burnout impactar diretamente a vida do trabalhador?

Como hipótese, acredita-se que, em meio a fatores estressantes no ambiente de trabalho, um indivíduo pode sofrer desgastes psíquicos que repercutem nas doenças fisiológicas, influenciando em sua atuação profissional como um todo. Também a empresa é suscetível a resultados negativos, pela necessidade de repor o funcionário faltante, sendo afetada na produtividade e nas finanças.

O objetivo traçado como principal para este trabalho é desvendar os danos e as consequências da Síndrome de Burnout para as organizações. Justifica-se a escolha por este assunto em face da necessidade de empreendedores e gestores atualizarem as informações a respeito dos riscos existentes no contexto de uma organização, os quais podem influenciar no desempenho das tarefas ou acabar prejudicando a saúde das pessoas. Desta maneira, com maior conscientização, há condições de se buscar meios para evitar a incidência, especialmente do estresse, entre a força de trabalho. O tema é muito delicado e merece atenção, já que, pelo grau de relevância e abrangência, o Burnout se conecta aos fatores que levam uma empresa ao sucesso ou ao fracasso.

À medida que se oferece ambientes mais humanizados e confortáveis para se trabalhar, buscando formas de prevenir e minimizar o estresse ocupacional, os trabalhadores se sentem no dever de retribuir a atenção e o cuidado com mais dedicação e empenho na realização das tarefas que lhe competem.

Como metodologia, adotou-se a pesquisa bibliográfica, que requer revisão da literatura – em livros e artigos científicos (GIL, 2008), para que se possa contextualizar e conhecer a teoria e os conceitos, bem como as investigações realizadas por diversos estudiosos que abordam a temática em questão.

A pesquisa é descritiva e se ocupa com a descrição de características de uma população e experiências (GIL, 2008). Desse modo, focaliza trabalhadores, ambientes e modos de trabalho, identificando e procurando expor claramente as condições que levam ao estresse ocupacional e ao Burnout e que acarretam diversos danos.

O trabalho é estruturado da seguinte forma: inicialmente, fala dos conceitos referentes à síndrome de Burnout. Em seguida, trata a respeito do estresse ocupacional e condições de trabalho, que profissões têm mais índices de estresse e de Burnout, as implicações do *stress* ocupacional e síndrome de Burnout para as organizações, e as considerações finais.

2 PRESSUPOSTOS CONCEITUAIS DA SÍNDROME DE BURNOUT

Burnout – ou *Burn-out* – é um termo antigo, e no jargão popular inglês, significa aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia. “Refere-se àquele que acabou pelo excesso de drogas” (BENEVIDES-PEREIRA, 2001, p.51).

Os estudos tiveram início com profissionais de serviços de saúde (trabalhadores de saúde e saúde mental e serviços sociais), ou seja, com aqueles profissionais que, pela natureza de seu trabalho, necessitavam manter contato direto e constante com outras pessoas (BENEVIDES-PEREIRA, 2001).

De acordo com Benevides-Pereira (2001), esses profissionais são mais afetados por este tipo de síndrome, porque possuem uma filosofia humanística em seu trabalho. Estes profissionais se defrontam com um sistema de saúde geralmente desumanizado e despersonalizado, ao qual têm que se adaptar.

O interesse por este campo nas últimas décadas aumentou devido a três fatores, sendo que o primeiro deles foi a importância de melhoria da qualidade de vida e as modificações introduzidas no conceito de saúde pela OMS. O segundo fator foi o aumento da demanda e das exigências da população com relação aos serviços sociais, educativos e de saúde. E, por último, a conscientização de pesquisadores, órgãos públicos e serviços clínicos com relação ao fenômeno, entendendo a necessidade de aprofundar os estudos e a prevenção da sua sintomatologia, e como a mesma se apresentava mais complexa e nociva do que tinham conhecimento (BENEVIDES-PEREIRA, 2001).

Embora não haja um consenso sobre a definição de Burnout, a mais aceita foi proposta por Maslach e colaboradores e é utilizada por pesquisadores e estudiosos sobre o tema. Essa síndrome tem sido definida como um fenômeno multidimensional, formado por três dimensões: exaustão emocional,

despersonalização e diminuição do sentimento de realização profissional no trabalho (MASLACH; LEITER, 1999).

Os indivíduos afetados pela exaustão emocional carecem da mesma energia e do entusiasmo que tiveram antes. Despersonalização implica no tratamento de clientes e colegas como objetos e não como pessoas, o que contribui para o trabalhador tornar-se insensível emocionalmente. Com relação à baixa realização profissional, é revelada quando a pessoa faz uma auto-avaliação negativa, demonstrando insatisfação com o seu desenvolvimento profissional (ROSA; CARLOTTO, 2005).

Os sintomas da Síndrome de Burnout podem ser divididos em quatro categorias:

- Físicos: Sensação de fadiga constante e progressiva; distúrbios do sono; dores musculares; no pescoço; ombro e dorso; perturbações gastrointestinais; baixa resistência imunológica; astenia; cansaço intenso; cefaléias; transtornos cardiovasculares.
- Psíquicos: diminuição da memória; falta de atenção e concentração; diminuição da capacidade de tomar decisões; fixações de idéias e obsessão por determinados problemas; idéias fantasiosas ou delírios de perseguição; sentimento de alienação e importância; labilidade emocional; impaciência.
- Emocionais: desânimo; perda de entusiasmo e alegria; ansiedade; depressão; irritação; pessimismo; baixa auto-estima.
- Comportamentais: isolamento; perda de interesse pelo trabalho ou lazer; comportamento menos flexível; perda de iniciativa; lentidão no desempenho das funções; absenteísmo; aumento do consumo de bebidas alcoólicas; fumo e até mesmo drogas; incremento da agressividade (MASLACH; LEITER, 1999).

Tendo em vista que as condições organizacionais constituem uma das variáveis desencadeantes do Burnout, Kanaane (1994) enfatiza a importância de promover o bem-estar e a saúde dos indivíduos no trabalho, visto que, se eles estiverem com saúde, haverá reflexos positivos no funcionamento da instituição como um todo.

Segundo Benevides-Pereira (2001), a síndrome de Burnout traz consequências nocivas, tanto no campo das relações interpessoais quanto no campo profissional, ocasionando, desta forma, prejuízos pessoais (psicológicos, físicos, comportamentais, emocionais), sociais (isolamento, divórcio) e organizacionais (absenteísmo, rotatividade, baixa produtividade, acidentes de trabalho).

Devido ao acúmulo de problemas e aos sintomas frequentes, o Burnout pode fazer com que um casamento termine em divórcio. O isolamento e afastamento do indivíduo do convívio com amigos evidenciam a existência de algum problema e torna-se um prejuízo social.

A síndrome de Burnout se apresenta hoje como um dos grandes problemas psicossociais e afeta diretamente a saúde do trabalhador. Tem gerado grande interesse e preocupação por parte da comunidade científica e também de entidades governamentais, empresariais e sindicais norte-americanas e européias, devido à severidade de suas consequências, tanto em nível individual como organizacional (CARLOTTO, 2001).

No âmbito organizacional estão presentes: a baixa produtividade pelo esgotamento e lentidão; os diversos tipos de acidentes de trabalho, caracterizados pela negligência e falta de concentração do indivíduo; o absenteísmo, que é a incidência de faltas contínuas do empregado, que passam a ser frequentes, uma vez que ele a considera uma “fuga”; e a rotatividade, pois é comum o abandono do serviço ou profissão, e também a mudança de emprego na tentativa de solucionar o problema (BACHION et al., 2008).

Para Maslach e Leiter (1999), existe prevenção para a Síndrome de Burnout, no entanto o conhecimento não é suficiente para resolver o problema. Segundo a perspectiva cognitivo-comportamental, devem-se seguir alguns passos na busca da prevenção:

- Conhecimento do problema: consiste na exposição didática sobre o estresse e o Burnout, exemplificando teorias e fatores desencadeadores.
- Reconhecimento do problema e perfil pessoal: diagnosticado o agente causador do problema, pode-se avaliar as ações do indivíduo diante dele.
- Aprendizagem de estratégias de enfrentamento: através do uso eficaz de estratégias, o indivíduo aprende a tolerar, confrontar ou até mesmo aceitar ou ignorar a ameaça. Estas estratégias de enfrentamento podem ser orientadas pela emoção, pois o indivíduo aprende a utilizar o esforço cognitivo para afastar o problema.
- Enfrentamento orientado ao problema: atua-se diretamente sobre o agente estressor. Este tipo de estratégia baseia-se na busca da solução do problema,

atuando diretamente sobre o meio estressor, como forma de modificá-lo e adaptá-lo ao indivíduo.

Ainda segundo a literatura: “Burnout não é um problema do indivíduo, mas do ambiente social no qual o indivíduo trabalha” (MASLACH; LEITER, 1999, p. 45). Desse modo, entende-se como inquestionável o aspecto relacional entre o contexto específico de trabalho, o funcionamento organizacional e a ocorrência de Burnout. Enfatiza-se que ações relacionadas a fenômenos organizacionais são impreteríveis quando se trata da prevenção desta síndrome.

3 ESTRESSE OCUPACIONAL

A vida moderna e a evolução demandam competências, exigem mais conhecimento dos sujeitos, que se dedicam extremamente ao trabalho, não administram as cobranças, e isso causa tensões e estresse. É preciso continuar normalmente a vida pessoal e profissional, mantendo a saúde e a qualidade de vida.

Segundo Santos (2005), os agentes causadores de *stress* são denominados estressores e compreendem tudo que ataca o indivíduo, física ou mentalmente. Pode ser desde um vírus, um tóxico ou um acidente, e até mesmo mudanças do meio ambiente, medo e frustração.

Os agentes estressores trabalham em conjunto para provocar os sintomas do *stress*, mas não causam uma doença instantaneamente. “O impacto de um estressor é sempre o mesmo, sendo que a maneira pela qual as pessoas reagem a ele é que determina o grau do *stress*” (SANTOS, 2005, p. 34 e 35).

O estresse pode ser dividido em dois tipos: o estresse crônico e o estresse agudo. O estresse crônico é aquele que afeta a maioria das pessoas, sendo encontrado no dia a dia de forma leve. Ele chega, atinge o indivíduo e vai embora, e muitas vezes não é percebido. O estresse agudo é mais intenso e curto, sendo causado normalmente por situações traumáticas e passageiras como a depressão (LAUTERT, 2007).

A atividade profissional é um dos desencadeadores de estresse no ser humano, apesar de ser uma atividade essencial para a vida, formação da identidade, autoafirmação como ser social e realização pessoal (SANTOS, 2005).

Profissionais expostos a um nível muito alto de estresse por um tempo muito prolongado tendem a desenvolver o estresse crônico. Ocorrendo a persistência a

essa exposição em fase crônica, os profissionais podem desenvolver a Síndrome de Burnout, que significa queimar, consumir-se ou destruir-se pelo fogo. É uma síndrome crônica do meio laboral que ocorre quando os métodos de enfrentamento falham ou são insuficientes para a resposta do estresse do profissional (BACHION et al., 2008).

A Síndrome de Burnout é definida por alguns autores como uma das consequências mais marcantes do estresse profissional, caracterizada por exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade com relação a quase tudo e todos. Nessa fase a pessoa consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritado (BACHION et al., 2008, p.15).

Os prejuízos do estresse no trabalho podem acometer a equipe de trabalho no decorrer de suas jornadas extensivas de trabalho e/ou fatores estressores do profissional, acarretando danos a esta equipe e à instituição onde trabalham. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) reconhece que praticamente todas as profissões padecem de estresse. A legislação previdenciária brasileira (Lei n.º 3.048 de 06/05/1999) reconhece o estresse e a depressão como doenças do trabalho (OMS, 2016).

O estresse no ambiente de trabalho ocorre quando o ambiente de trabalho é percebido como uma ameaça, repercutindo no plano pessoal e profissional, surgindo demandas maiores do que a capacidade de enfrentamento (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

Com seus percentuais maiores ou menores, todos os estímulos estressores afetam os profissionais de uma forma específica, causando danos também específicos ao organismo de cada profissional conforme a fase que atravessa. Atualmente, são investigadas diversas características do comportamento humano no trabalho, os fatores considerados essenciais para a execução e a organização de métodos de trabalho (HINDLE, 1999).

A qualidade das relações interpessoais também é um fator importante para determinar o potencial estressor. A falta de união do grupo é uma das características que pode facilmente causar estresse. O conflito no grupo de trabalho cumpre funções positivas quando estimula a busca de soluções para o problema. No entanto, caso a situação de conflito seja contínua, poderá gerar frustrações e insatisfações que podem comprometer esse relacionamento interpessoal na equipe

de trabalho, refletindo de forma negativa na assistência prestada ao cliente (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

Segundo Correa e Menezes (2001), o grupo de trabalho gera redes de influências derivadas da cooperação, competição e outras redes de afetos entre as pessoas com as quais se convive, e para a estabilidade dinâmica do grupo deve haver equilíbrio nas relações interpessoais.

O modo como os profissionais enfrentam esses conflitos pode apresentar significativas influências sobre sua saúde no ambiente de trabalho. O trabalhador poderá ter sua saúde protegida ao assumir um comportamento adequado que amenize o impacto psicológico e somático do estresse (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

O estresse no ambiente ocupacional é uma realidade na vida dos profissionais, que atuam no atendimento pré-hospitalar, pois estes lidam diretamente com o limiar entre a vida e a morte. Ele é resultado da existência entre o homem e o seu local de trabalho, onde as exigências muitas vezes podem transpor as aptidões do profissional para enfrentá-las, o que pode motivar um desgaste no organismo, comprometendo sua eficiência. Entretanto, existem outros fatores individuais do estresse, que são relacionados ao caráter e à maneira como o indivíduo reage, representa e sente de forma particular (ALBRECHT, 2008).

França e Rodrigues (2007) afirmam que as condições de trabalho são fatores geradores de estresse, quando ocorre desgaste nas relações entre a equipe, onde se condiciona trabalhos isolados entre os membros, com pouca cooperação, presença de uma inadequada abordagem política, com competição não saudável entre as pessoas.

Uma forma concreta e positiva de controle do estresse no ambiente ocupacional se dá através de planejamento e execução de projetos capazes de melhorar significativamente a qualidade de vida do profissional de saúde no ambiente de trabalho (HINDLE, 1999).

Importa buscar todos os recursos para evitar prejuízos ao bem-estar psicológico, bem como identificar os fatores que concorrem para o estresse. Para combater o estresse, Guido (apud GUIDO et al., 2011, p. 1435) destaca o surgimento de novos aprendizados: “[...] concepções teórico-filosóficas, perspectivas de ação e

desenvolvimento da consciência para as transformações necessárias à melhor qualidade de vida”. A autora menciona que as pessoas estão aprendendo as “[...] estratégias de *coping*, definidas como esforços cognitivos e comportamentais para dominar, tolerar ou reduzir demandas”.

Um fator importante caracteriza-se pela avaliação do projeto no ambiente ocupacional e tem como propósito identificar se o programa está atingindo de forma satisfatória a população-alvo e se todas as atividades previstas foram implementadas, se os participantes estão satisfeitos. Esta avaliação é tão importante quanto o planejamento e sua implementação. Acredita-se que a promoção de saúde no ambiente ocupacional constitui uma forma essencial para o desenvolvimento do profissional e que é um dos caminhos para responder às ameaças emergentes do trabalhador de saúde (BERNIK, 2007).

Para Dolan (2006, p. 11):

Uma força de trabalho ativa, que seja saudável, motivada e bem-qualificada constitui-se num elemento fundamental das empresas do século XXI. É cada vez maior o número de indícios a demonstrar que melhorar a saúde nos ambientes de trabalho pode representar um dos ingredientes principais da eficiência e da competitividade da empresa. Nas empresas inovadoras, a qualidade de vida no trabalho e a qualidade dos produtos ou serviços são parte integrante da mesma estratégica.

De acordo com Limongi-França e Rodrigues (1999, p. 64):

Quando se trabalha, o corpo vai se modelando às exigências e necessidades mentais, físicas e de relacionamento de cada função, sendo importante que cada um de nós reconheça o limite entre capacitação, exigência de esforço físico e mental, e realização. Vários tipos de manifestações físicas com forte carga emocional e afetiva (somatizações) levam a problemas graves e, com muita frequência, à morte – algumas vezes lentamente, outras de modo fulminante.

De acordo com Dolan (2006), nos últimos vinte anos, muitos estudos investigaram a relação entre o estresse relacionado com o trabalho e uma série de doenças. Variações de humor e alterações do sono, problemas gastrintestinais, dores de cabeça e mudança de comportamento em família e entre amigos são exemplos de problemas relacionados com o estresse que evoluem rapidamente e são comumente vistos nesses estudos.

Esses primeiros sintomas do estresse relacionado ao trabalho costumam ser fáceis de reconhecer. Mas as consequências do estresse ocupacional em doenças crônicas são mais difíceis de diagnosticar, pois demoram muito para se desenvolver

e podem sofrer influência de muitos outros fatores além do estresse. Entretanto, há indícios cada vez mais numerosos de que o estresse tem papel importante em diversos problemas crônicos de saúde, principalmente nas doenças cardiovasculares, nas afecções musculoesqueléticas e nas alterações psicológicas (DOLAN, 2006).

Nos últimos anos, muitas empresas, visando uma maior competitividade, passaram a diminuir ao mínimo possível, o número de funcionários. De acordo com Hindle (1999, p. 22), “a medida, vital para a competitividade de algumas companhias, deixou os funcionários à mercê de um futuro cada vez mais incerto”. O autor relata que a necessidade de cortar despesas e aumentar a produtividade tem duas causas principais:

- A globalização deixou fornecedores locais diante de uma dura competição e levou a um agressivo e generalizado corte de gastos;
- A tecnologia da informação, incluindo fax, e-mail e videoconferência, acelerou a velocidade de muitas transações, aumentando a pressão sobre a força de trabalho, que têm de ser cada vez mais produtiva.

Limongi-França e Rodrigues (1999, p. 81) relatam que:

Em alguns ambientes de trabalho, percebe-se a seguinte tendência em sua organização: o trabalho é usualmente desenvolvido de maneira coercitiva; muitos potenciais da pessoa não são exercitados em função dessas características, principalmente a criatividade; os trabalhadores não têm controle sobre o seu processo de trabalho; as tarefas são sentidas como aborrecedoras e arbitrariamente decididas quanto a seu ritmo, intensidade e duração; além disso, as relações de trabalho são fragmentadas e competitivas.

Segundo os mesmos autores, esses ambientes de trabalho contêm o potencial de produzir ou despertar nas pessoas uma experiência emocional que possua as seguintes características: sensação de falta de poder; sentimentos de insatisfação; frustração; sensação de viver em um mundo insensível e hostil às pretensões e necessidades dos trabalhadores.

Quanto aos aspectos físicos, Limongi-França e Rodrigues (1999, p. 103) acrescentam:

Surgem freqüentemente as lombalgias, decorrentes de levantamento inadequado de peso ou por postura, ou pela falta de uso de máquinas ou por atividade intensiva. Outras doenças conhecidas são: silicoses, tendossinovites, pneumocoliose etc. Há riscos típicos relacionados ao

trabalho noturno, trabalho em turnos, temperaturas extremas que geram comprometimentos específicos à saúde, desde fadiga crônica até incapacidade laboral.

Essas doenças exigem intervenção direta no ambiente físico e, quando diagnosticadas, caracterizam as doenças ocupacionais, com orientações médicas e legais específicas, como no caso dos digitadores, que têm lesões por esforços repetitivos, ou das telefonistas, que se tornam irritadiças e com inflamação nas juntas em decorrência da estimulação auditiva (GOLEMAN, 2006).

Hindle (1999, p. 13) relata os seguintes sintomas emocionais oriundos do estresse:

- Emoção ou agressividade desmedida mediante situações de conflito;
- Perda de interesse na aparência pessoal, em outras pessoas, eventos sociais ou atividades antes apreciadas, como praticar esportes;
- Baixa concentração, dificuldade em lembrar e falta de habilidade para tomar decisões, tristeza, culpa, fadiga, apatia e sentimento acentuado de impotência e fracasso;
- Perda de confiança na capacidade pessoal, muitas vezes associada à falta de auto-estima.

Ainda de acordo com Limongi-França e Rodrigues (1999), no que se refere aos sintomas e dores sem lesão física visível, muitas vezes a incidência é tão freqüente que estar doente durante o trabalho chega a ser interpretado como inevitável, inerente ao próprio dia a dia. Isto ocorre, por exemplo, no caso de uma dor de cabeça rotineira, uma queimação no estômago, um mau jeito nas costas, dentre outros problemas.

Segundo Limongi-França e Rodrigues (1999, p. 105), “o conflito entre as metas e estruturas das empresas, com as necessidades individuais de autonomia, realização e identidade, são agentes estressores importantes”.

Na medida em que há oposição entre a realização do projeto do trabalhador e a organização do trabalho, esta impõe uma realidade freqüentemente diferente. A desumanização do trabalho, presente na produção em larga escala, tem como característica marcante a mecanização e a burocratização, e torna-se agente estressante porque atenta contra as necessidades individuais de satisfação e realização, entre outras (OMS, 2016).

Desta forma, segundo Limongi-França e Rodrigues (1999, p. 105), “a auto-estima fica diminuída, o trabalho não é percebido como importante ou interessante e o trabalhador não percebe que seu esforço é socialmente reconhecido, constituindo-se essa situação numa ameaça à dignidade humana”.

Uma organização pode ser considerada estressada, refletindo problemas relacionados a diversos aspectos. De acordo com Hindle (1999, p. 10),

O estresse afeta tanto indivíduos como empresas. Uma organização com elevado nível de faltas, alta rotatividade de pessoal, relações abaladas com clientes e funcionários, índice crescente de acidentes ou controle de qualidade ineficaz, com certeza está estressada. As causas vão desde definições confusas ou sobrepostas dos cargos ou até falta de comunicação e condições precárias de trabalho. É o caso, por exemplo, dos 'prédios doentes', instalações sem ventilação, iluminação e isolamento térmico e acústico inadequados, que contribuem para elevar a quantidade de faltas e a ocorrência de doenças.

Além dos problemas individuais, o estresse onera as empresas de várias formas:

- Baixa qualidade de serviço. Aumento nas reclamações e perda de clientes custam tempo e dinheiro. As primeiras consomem tempo; a reposição de produtos ou serviços, dinheiro. Perda de clientes põe a empresa em perigo;
- A troca constante de pessoal insatisfeito custa tempo (treinamento) e dinheiro (recrutamento);
- Má reputação. Empresas com clientes descontentes têm de arcar com os custos de restaurar a confiança em seus produtos e serviços;
- Má imagem organizacional. Implica deixar de atrair profissionais experientes e competitivos. Resta contentar-se com mão de obra menos qualificada;
- Funcionários descontentes. Gasta-se um tempo valioso em discussões sobre termos e condições de trabalho (OMS, 2016).

Ainda, conforme cita a literatura:

Segundo a definição dada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), a promoção da saúde consiste em todas as medidas que permitem a indivíduos, grupos e instituições exercerem maior controle sobre os fatores que afetam a saúde. O objetivo dessas medidas é melhorar a saúde de indivíduos, grupos e comunidades (DOLAN, 2006, p. 10).

Segundo Dolan (2006), por esse motivo pode-se dizer que a promoção da saúde permite atingir um nível mais elevado de auto-estima no tocante à saúde. Nesse sentido, a saúde representa um recurso da vida cotidiana que permite aos indivíduos ou grupos atenderem suas expectativas e desejos de entrar em ação e, ao mesmo tempo, assumirem seu papel na sociedade, mudando o mundo.

Dolan (2006, p, 11) relata que “[...] promover a saúde no local de trabalho é um esforço conjunto que envolve as empresas, os trabalhadores e a sociedade em geral para melhorar a saúde e o bem-estar dos indivíduos no local de trabalho”.

Obtém-se essa promoção por intermédio de uma combinação de medidas:

- Aperfeiçoar a organização das tarefas de trabalho e o ambiente de trabalho;
- Incentivar participação ativa no processo;
- Promover o desenvolvimento pessoal.

De acordo com Hindle (1999, p. 10), “empresas e outros tipos de organização têm certas medidas quantitativas para monitorar níveis de estresse, porém, a mais comum, a taxa de absenteísmo, não significa necessariamente que a empresa esteja estressada”.

Certos setores têm propensão maior a faltas devido, por exemplo, às lesões. Na verdade, muitas empresas sofrem mais de “presenteísmo”: ou seja, os funcionários estão presentes, mas tão insatisfeitos ou exaustos que acabam rendendo tanto quanto os ausentes. Cada vez mais, as pessoas estressadas preferem ir trabalhar em vez de ficar em casa (OMS, 2016).

Segundo Dolan (2006, p. 11), “promover a saúde no local de trabalho possibilita a redução do estresse ocupacional”. Seu objetivo é exercer influência sobre os fatores que promovem a saúde do empregado. Assim como os círculos de qualidade nos quais se baseiam, os círculos de saúde oferecem aos trabalhadores a oportunidade de participar, na qualidade de especialistas em seus próprios assuntos, do processo de redução do estresse dentro de sua capacidade.

4 QUE PROFISSIONAIS TÊM UMA MAIOR INCIDÊNCIA À SÍNDROME DE BURNOUT?

Conforme explanado, as profissões em que a ocorrência de *stress* é maior estão ligadas aos serviços, ao tratamento e à educação. Nesse contexto enquadram-se médicos, enfermeiros e professores, porém há outros profissionais que também enfrentam bastante *stress* em seu trabalho.

Bernik (2016) declara que é a “doença do terceiro milênio”, já que a cada ano o número de casos cresce 1%. O *stress* constitui problema social e econômico, pois afasta os jovens de atividades, exatamente na fase em que eles são necessários ao desenvolvimento. Nos Estados Unidos, segundo o autor, as despesas de saúde pública em casos de *stress* variam entre 50 e 75 bilhões de dólares por ano.

De acordo com Donatelle e Hawkins (1989, apud TRIGO; TENG; HALLAK, 2007), anualmente as organizações dos Estados Unidos gastam mais de 150 bilhões de dólares com seus empregados para sanar problemas relacionados ao Burnout.

Entre enfermeiros, há índices graves. Pode-se citar a pesquisa de Loff (1992, apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002), cujos resultados revelam que, em um total de 92 enfermeiras, 82% tinham problemas psicológicos frequentes, 12% tentaram suicídio e 50% se ausentaram do trabalho.

Uma pesquisa realizada com 44 médicos e 82 enfermeiros em hospitais de Lisboa mostrou que os médicos, com média de 25,13% de exaustão emocional³, superam os 20,55% registrado pelos enfermeiros nesse quesito. O resultado serviu para elucidar que o *stress* não é exclusivo de uma categoria profissional. Outros fatores, como “[...] o tipo de paciente atendido e condições específicas da organização do trabalho”, podem ser determinantes (BARROS; NUNES, 1999, apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002, p. 135).

Em 1999, um estudo apontou a prevalência de 22,5% de Burnout em 706 auxiliares de enfermagem da Espanha, e trouxe a constatação de que as altas taxas significavam mal-estar psíquico e eram relacionadas à reduzida satisfação dos profissionais com o seu trabalho (OLZA, 1999, apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002). Esse mal-estar pode levar “[...] ao abandono na profissão, onerando a instituição pela necessidade de nova contratação e o treinamento de um profissional principiante”, segundo García (1990, apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002, p. 136).

A situação de Burnout na área da saúde merece a devida atenção por constituir um problema que retira dos médicos, enfermeiros e auxiliares o prazer de exercer suas profissões, como também a alegria que poderiam transmitir aos pacientes. Nessas condições, eles não oferecem um atendimento satisfatório às pessoas doentes e nem colaboram com a sua recuperação.

Na área da docência, o Burnout revela situações igualmente preocupantes, e são diversas as motivações, incluindo a falta de atendimento à enorme expectativa dos professores (MASLACH; JACKSON, 1984, apud CARLOTTO, 2002), já que, ao mesmo tempo em que ensinam, alguns desejam também solucionar os problemas dos seus alunos.

³ Exaustão emocional é um dos sinais do Burnout, e pode ser percebido se faltar energia para o trabalho. Dentre suas causas, cita-se a sobrecarga de atividades e o conflito pessoal nas relações (VOLPATO et. Al., 2003).

Em uma pesquisa realizada com um total de 30 mil professores de primeiro e segundo graus, em 1.440 escolas de todo o país, verificou-se que 26% deles apresentaram um quadro de exaustão emocional. Os resultados indicaram variações quanto aos locais, como, por exemplo: 17% em Minas Gerais, e 39% no Rio Grande do Sul (CODO, 1999, apud TRIGO, TENG, HALLAK, 2007).

Para Iwanicki e Schwab (1981, apud CARLOTTO, 2002), o nível do ensino é um indicador significativo, pois os professores mostram menos sensação de desenvolvimento profissional no ensino fundamental e médio do que na educação infantil. Esses autores declararam que o magistério pode ser classificado como profissão de alto risco, porque a síndrome de Burnout entre os docentes é muito severa, e supera a dos profissionais de saúde.

Uma das justificativas para tal gravidade pode estar no fato de que, além dos professores vivenciarem e se sentirem incapazes de lidar com as necessidades de seus alunos, muitos ainda enfrentam os problemas ligados à violência nas escolas, e esse é um fator agravante para a exaustão emocional. Conforme Silva e Honório (2011, p. 273), a violência e a insegurança são representadas

[...] por situações relacionadas à agressão verbal, desrespeito por parte dos alunos, ocorrência de agressão a professores ou funcionários da escola, movimentação no entorno ou dentro da escola relacionada à comercialização de entorpecentes e medo relacionado à insegurança durante o horário de aula.

Na pesquisa realizada em escolas de periferia da região metropolitana de Belo Horizonte, Silva e Honório (2011) constataram que depressão, cansaço mental e estresse são os sintomas psicológicos dos quais os professores mais se queixam.

Alguns estudiosos relacionam os casos de Burnout ao tempo de atuação no ensino e/ou à idade. Friedman (1991, apud CARLOTTO, 2002) identificou menos sinais de Burnout em professores com mais experiência na área, enquanto, para Maslach (1982, apud CARLOTTO, 2002, p. 24), aqueles com mais idade têm certeza de que estão na profissão certa e “[...] menos preocupação com os estressores ou com os sintomas pessoais relacionados ao estresse”. Guglielmi e Tatrow (1998, apud CARLOTTO, 2002) revelam que os professores com síndrome de Burnout estão sujeitos à alienação e à apatia, e podem decidir pela renúncia à docência.

Diversos segmentos de trabalhadores são prejudicados em sua saúde, qualidade de vida, desempenho profissional, relacionamentos pessoais etc. Conforme Schaufeli

(1999, apud TRIGO, TENG, HALLAK, 2007), somado ao abandono do trabalho, o Burnout sempre traz prejuízos de tempo e dinheiro para os indivíduos e as empresas.

5 IMPLICAÇÕES DO STRESS OCUPACIONAL E SÍNDROME DE BURNOUT PARA AS ORGANIZAÇÕES

As exigências para cumprimento de metas e melhores resultados são capazes de sobrecarregar empregados nas organizações. Estas, por sua vez, contam com seus colaboradores e gerentes para oferecer produtos, serviços e atendimentos excelentes aos clientes, garantindo a competitividade. Pressionados por resultados, os gestores também são extremamente suscetíveis a situações de *stress* que podem afetar a sua produtividade.

A fim de desempenhar de modo eficiente o seu trabalho, os gestores devem estar em harmonia com suas emoções e evitar situações de *stress*, já que as atitudes de um líder influenciam os demais e interferem no bom andamento do serviço.

Vivendo em estado de permanente tensão, os executivos têm dificuldade para relaxar, para equilibrar tempos de trabalho e não-trabalho, mesmo quando podem fazê-lo. Um executivo, para chegar até a cúpula e lá ficar, precisa percorrer um caminho cheio de pressões, que criam estresse quase que diariamente (COUTO, 1987, apud MOTA; TANURE; CARVALHO NETO, 2008). Esse estresse, que pode ser excessivo e crônico, pode gerar problemas de saúde que acabam por prejudicar a carreira desse profissional (LIPP, 1996, apud MOTA; TANURE; CARVALHO NETO, 2008).

No ambiente de trabalho, as fontes de tensão e de estresse são mediadas pelas diferenças próprias de cada indivíduo, ou seja, em uma mesma situação de trabalho, elementos negativos e estressantes não atingem de forma homogênea todas as pessoas (MORAES et al., 1995, apud MOTA; TANURE; CARVALHO NETO, 2008).

A pesquisa de Romero, Oliveira e Nunes (2007, p. 12) constatou que a idade dos gestores é um fator a ser considerado, pois os “[...] mais jovens sofrem mais estresse que os gestores mais velhos”. Os autores concluíram que a insatisfação de gestores jovens com o trabalho é uma informação preocupante.

Quanto maior o tempo do gestor na empresa, menor será o estresse, e isso se deve à experiência pessoal e profissional (ROMERO, OLIVEIRA E NUNES, 2007), que acaba contribuindo com o equilíbrio emocional e o sucesso, e ajuda no controle do *stress*.

Saber lidar com o *stress* pode evitar o alcoolismo, hipertensão, dor de cabeça e depressão, que, em 2011, afastaram 1,3 milhão de brasileiros do trabalho, segundo pesquisa da Universidade de Brasília(UnB). Dentre os efeitos, são citados: as faltas ao trabalho; o auxílio-doença; elevados custos que equivalem a 3,5% do Produto Interno Bruto (PIB) (OLIVEIRA, 2011). De acordo com levantamentos realizados pela Previdência Social desde 2008, transtornos mentais estão em terceiro lugar nos motivos dos afastamentos do trabalho no Brasil.

Uma pesquisa do Instituto de Pesquisa e Orientação da Mente (IPOM) comprovou que a tensão e o ambiente pouco amigável causam *stress* nas organizações. A maioria dos entrevistados (38%) se referiu à convivência com chefes e colegas agressivos e mal-humorados. Outros apontaram a pressão por resultados e o medo da demissão (INSTITUTO DE PESQUISA E ORIENTAÇÃO DA MENTE, 2016).

O estudo das Universidades de Zurique e de Leipzig identificou aumento do risco de Burnout na medida em que faltar alinhamento entre a demanda do trabalho exercido e o perfil da pessoa. Ou seja, quanto maior a distância entre as exigências das atribuições e as necessidades dos profissionais criarem relações positivas, mais chances terá o empregado de desenvolver o Burnout. Com isso, ele pode passar a ter os sintomas físicos da doença, tais como dor de cabeça, dor no peito e falta de ar (ARCOVERDE, 2016).

Portanto, tal síndrome não se deve apenas à sobrecarga de trabalho, mas sim a uma diversidade de fatores que podem gerar *stress* no trabalhador, acarretando problemas de saúde e provocando reflexos na execução das tarefas na empresa, como também as saídas dos funcionários.

Afastamentos dos empregados e/ou líderes de uma empresa não constituem a situação ideal para uma empresa e nem retratam que ela sabe gerenciar os seus recursos humanos. Além de não ser uma ocorrência normal, a alta rotatividade de funcionários representa para o empreendedor um extenso caminho para procurar mão de obra qualificada que atenda às necessidades da empresa. Também não se

deve deixar de mencionar a alta despesa com o treinamento, a qual pode ser perfeitamente evitada.

O problema do Burnout encontra-se implícito na lista das maiores preocupações dos líderes empresariais e organizacionais, a qual é enumerada com os seguintes itens: “desânimo; esgotamento; sentimento de sobrecarga; perda da cultura empresarial positiva [...]; maneiras de equilibrar incentivo aos funcionários e pouca disponibilidade de recursos financeiros” (CHAPMAN; WHITE, 2012, s.p.).

Alguns gestores têm a preocupação de manter a moral positiva na equipe de trabalho, para que não se sofra com o Burnout. Eles buscam soluções, como, por exemplo, os elogios verbais a funcionários de qualidade, para não correr o risco de perdê-los (CHAPMAN; WHITE, 2012). Os empregadores têm a exata noção dos custos que envolvem a substituição de um funcionário quando há desligamento da empresa. Na opinião de Abbasi e Hollman (apud CHAPMAN; WHITE, 2012, s.p.), “[...] a rotatividade de mão de obra é uma das causas mais significativas de declínio na produtividade e no entusiasmo [...]”.

Também chamada de *turnover*, a rotatividade de pessoal pode ser provocada por fatores internos, tais como a falta de reconhecimento e a insatisfação no ambiente de trabalho. Empresas com alto índice de *turnover* podem apresentar gastos elevados com as demissões e a perda do potencial humano (CHIAVENATO, 2002).

Muito se fala a respeito do “custo visível” envolvido na rotatividade da equipe, o qual se compõe “[...] pelo custo da demissão, do anúncio e recrutamento de novos empregados, das viagens de candidatos, das despesas associadas à seleção, contratação, transferência, orientação, determinação de prêmios e realocação” (CHAPMAN; WHITE, 2012, s.p.).

Branham (2012) afirma que gestores e executivos seniores não querem saber dos motivos que levam os funcionários a saírem da empresa, e que esse pensamento é muito comum nas empresas americanas. Eles se consideram incapazes de satisfazer as demandas da força de trabalho. Entretanto, segundo o autor, os gestores competentes estarão sempre preocupados em evitar a saída dos bons profissionais.

A pesquisa realizada pelo Saratoga Institute com cerca de 20 mil profissionais demonstrou que os funcionários deixam a empresa devido à função, ao gerente, à

cultura e ao ambiente de trabalho, e excluiu o nível de remuneração (BRANHAM, 2012).

Com tal pesquisa, pode-se compreender o quanto o ambiente e o tipo de trabalho influenciam na satisfação e no bem-estar das pessoas. Estas chegam ao seu limite, passam por depressão, desânimo, estafa, esgotamento, stress, síndrome de Burnout e diversos problemas fisiológicos, caso permaneçam “queimando” as últimas energias e se obrigando a trabalhar em lugares onde não executam atividades prazerosas, onde os relacionamentos são difíceis, onde o mau humor dos chefes e dos colegas é constante, e onde vários inconvenientes prejudiquem sua satisfação, inclusive o assédio moral.

Percebe-se que as situações de *stress* são capazes de gerar descontentamento e, quando percebidas de modo racional, podem até mesmo auxiliar o funcionário na conclusão de que não aguenta mais e que deve pedir a demissão, antes que se torne a próxima vítima da síndrome de Burnout.

De acordo com Chiavenato (2008, p. 158), são vários os custos gerados pela rotatividade de empregados ou *turnover* e, entre eles, destacam-se os custos com demissão e encargos sociais, e as horas extras. Há custos, ainda, com a reposição de vagas, tais como: gastos com anúncios em jornais; materiais de recrutamento; formulários; gastos com testes de seleção e avaliação dos candidatos; despesas de serviços médicos; custos de treinamento; custos com aquisição de materiais e equipamentos, como o Equipamento de Proteção Individual (EPI), entre outros.

Conforme a pesquisa do Saratoga Institute, a perda de um funcionário custa, em média, uma vez o seu salário anual. Para exemplificar, uma empresa que tem 300 funcionários e uma rotatividade voluntária de 15% ao ano, bem como salários médios de 35 mil dólares, perde simplesmente 1.575.000 dólares por ano somente com custos relacionados à rotatividade de pessoas. Se 70% de sua rotatividade voluntária anual – igual a 45 pessoas – fosse evitada, uma empresa economizaria 1.102.500 dólares por ano (BRANHAM, 2012).

Os custos referentes à contratação de novos profissionais são muito altos, e freqüentemente as empresas calculam que o novo empregado já tem a especialização necessária. Entretanto, mesmo assim, não é recomendável acreditar que candidatos a um novo serviço estejam plenamente habilitados, pois sempre há

modos de trabalhar e aprendizados específicos. Nesse sentido, o empregador deve procurar realizar treinamento compatível com cada cargo ou função, o qual demanda envolvimento para que a empresa possa realmente contar com o novo colaborador.

Observa-se que a questão é muito séria e, se houver previsão, não há razão para o estresse, a estafa, a depressão, o abandono de suas profissões, uma vez que a insatisfação – seja com o trabalho, ambiente ou gestão – pode ser notada antes do momento da saída do funcionário. Essa condição que retira a sua motivação pode ser percebida se ele demonstrar falta de comprometimento, falta de produtividade, e, além disso, faltar muito ao serviço. Por esse motivo, pode ser evitada antes que ocorra.

Percebe-se que o afastamento em virtude de uma doença como a síndrome de Burnout é capaz de gerar verdadeira turbulência: na vida do trabalhador, que pode chegar a ser visto como incapaz; e no curso das atividades empresariais, abaladas pela necessidade de muitos procedimentos que envolvem tempo e dinheiro do empregador.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa possibilitou conhecer a realidade das empresas no que se refere à problemática da saúde do trabalhador e a atenção merecida por parte dos empresários. Se forem totalmente ignorados, os agentes estressores localizados em lugares onde se realizam as atividades profissionais podem causar grande preocupação não somente aos indivíduos que padecem do *stress*. Há possibilidade de prejudicar a parte financeira da empresa, já que diversas despesas estão relacionadas com a demissão ou abandono do emprego. Além disso, pode haver perda de produtividade e de clientes, pois os trabalhadores que não prestarem um excelente atendimento contribuem para o insucesso de organizações.

Pode-se considerar que, pela complexidade e por suas extremas consequências, a síndrome de Burnout, deve ser freqüentemente vigiada, na medida em que trabalhadores apresentem reações de insatisfação ao executarem as suas tarefas, ou ainda outros comportamentos que denunciem a incidência desse tipo de *stress*.

Foi percebido, com a pesquisa, que é suficiente prevenir o crescimento dos problemas decorrentes da síndrome de Burnout. Muita atenção deveria ser dada aos

trabalhadores, e as organizações poderiam proporcionar-lhes ambientes mais confortáveis e relações mais amigáveis com os gerentes, por exemplo.

A proximidade com os empregados pode facilitar o melhor entendimento acerca de como eles se sentem em seus ambientes de trabalho e em relação às atividades que executam na empresa. Essa proximidade pode propiciar um maior acolhimento, de modo que eles, inclusive, sintam-se mais tranquilos e também dêem retornos positivos, mostrando maior confiança em suas equipes de trabalho, bem como em suas chefias e em si mesmos. Um ambiente mais colaborativo e com maior entrosamento pode facilitar o reconhecimento do estresse ocupacional em seu início, evitando que ele evolua para a síndrome de Burnout, por meio de cuidados extras com médicos especialistas e alguns dias de folga.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.

ARCOVERDE, Letícia. **O que realmente causa estresse no trabalho.** 2 set. 2016. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/carreira/4697323/o-que-realmente-causa-estresse-no-trabalho>>. Acesso em: 24 set. 2016.

BACHION, Maria Márcia; PERES, Alessandra de Souza; BELISÁRIO, Vera Lúcia; CARVALHO, Emília Campos de. **Estresse, ansiedade e coping: uma revisão dos conceitos, medidas e estratégias de intervenção voltadas para a prática de enfermagem.** Belo Horizonte:Revista Mineira de Enfermagem, v. 1, n. 2, p. 33-39, 2008.

BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria Teresa. **A saúde mental dos profissionais de saúde mental.** Maringá: Eduem, 2001.

_____. **As atividades de enfermagem em hospital: um fator de vulnerabilidade ao Burnout.** In: _____ (org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador.** 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BERNIK, Vladimir. **Estresse: o assassino silencioso.** Cérebro & Mente, Revista Eletrônica de Divulgação Científica em Neurociência, Universidade Estadual de Campinas, n. 3, set./nov. 1997. Disponível em: <<http://www.cerebromente.org.br/n03/doencas/stress.htm>> Acesso em 19 abr. 2016.

BRANHAM, Leigh. **Por que seus funcionários mais talentosos não querem ficar? Descubra as sutilezas que provocam a fuga dos seus maiores profissionais.** Tradução de Janice Louzada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

CARLOTTO, Mary Sandra. **A síndrome de Burnout e o trabalho docente.** Psicologia em Estudo, v. 7, n. 1, p. 21-29, 2002.

CARLOTTO, Mary Sandra; GOBI, Maria Dias. **Síndrome de Burnout: um problema do indivíduo ou de seu contexto de trabalho?** Alethéia, 10, p.103-114, 2000.

CHAPMAN, Gary; WHITE, Paul. **As cinco linguagens da valorização pessoal no ambiente de trabalho.** Tradução de Emirson Justino. São Paulo: Mundo Cristão, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Recursos humanos: o capital humano das organizações.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CORRÊA, Sebastião A; MENEZES José R. M. **Estresse e trabalho.** Mato Grosso: Sociedade Universitária Estácio de Sá, 2001.

DOLAN, Simon L. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática.** São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOLEMAN, D. **Mente e medicina: Inteligência emocional.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2006.

GUIDO, Laura de Azevedo; LINCH, Graciele Fernanda da Costa; PITTHAN, Luiza de Oliveira; UMANN, Juliane. **Estresse, coping e estado de saúde entre enfermeiros hospitalares.** Revista Escola de Enfermagem da USP, v. 45, n. 6, p. 1434-1439, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v45n6/v45n6a22.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2016.

HINDLE, Tim. **Como reduzir o estresse.** São Paulo: Publifolha, 1999.

INSTITUTO DE PESQUISA E ORIENTAÇÃO DA MENTE (IPOM). **Ambiente agressivo e pouco amistoso é o que mais provoca estresse no ambiente corporativo, revela pesquisa.** Disponível em: <<http://www.ipom-org.com.br/artPesquisa.php?lang=pt-br&id=5>>. Acesso em: 25 set. 2016.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: O homem rumo ao século XXI.** São Paulo: Atlas, 1994.

LAUTERT, Liana. **O desgaste profissional: uma revisão da literatura e implicações para a enfermeira.** Revista Gaúcha de Enfermagem, Rio Grande do Sul, v. 18, n. 2, p. 83-93, jul.1997.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MASLACH, Christina P.; LEITER, P. Michel. **Fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa**. Campinas: Papirus, 1999.

MOTA, Carolina Maria; TANURE, Betania; CARVALHO NETO, Antonio. **Estresse e sofrimento no trabalho dos executivos**. *Psicologia em Revista*, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 107-130, jun. 2008.

NEGRÃO, Rafaella Gevegy. **Fisiologia do estresse: a doença do século XX**. Disponível em: <<http://www.webartigos.com>>. Acesso em: 5 abr. 2016.

OLIVEIRA, Camila de. **Estresse no trabalho leva mais de 1 milhão de brasileiros a receber auxílio-doença**. 25 abr. 2011. Disponível em: <<http://noticias.r7.com/educacao/noticias/estresse-no-trabalho-leva-mais-de-1-milhao-de-brasileiros-a-receberem-auxilio-doenca-20170419.html?question=0>>. Acesso em: 26 set. 2016.

OMS – Organização Mundial de Saúde. **Doenças ocupacionais**. Disponível em <<http://www.oms.gov>>. Acesso em: 13 jun. 2016.

REIS, Eduardo J. F. Borges dos; ARAÚJO, Tânia Maria de; CARVALHO, Fernando Martins; BARBALHO, Leonardo Barbalho; SILVA, Manuela Oliveira e. **Docência e exaustão emocional**. *Educação & Sociedade*, Campinas, v. 27, n. 94, p. 229-253, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v27n94/a12v27n94.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2016.

ROMERO, Sonia Mara; OLIVEIRA, Luciano Oliveira de; NUNES, Sergio da Costa. **Estresse no ambiente organizacional: estudo sobre o corpo gerencial**. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 4, 2007, Resende. Anais eletrônicos... Resende: [s.n.], 2007. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/1215_SEGET0701Stress.pdf>. Acesso em: 25 set. 2016.

ROSA, Cristiane da; CARLOTTO, Mary Sandra. **Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar**. *Revista SBPH*, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, dez. 2005. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rsbph/v8n2/v8n2a02.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2016.

SANTOS, Osmar de Almeida. **Ninguém morre de trabalhar: o mito do estresse**. 3. ed. São Paulo: Texto novo, 2005.

SELYE, H. **Stress, a tensão da vida**. 2. ed. São Paulo: Ibrasa; 1959.

SILVA, Leila Vaz; HONÓRIO, Luiz Carlos. Síndrome de Burnout no trabalho de professores de escolas públicas de periferia. In: KILIMNIK, Zélia; SANT'ANNA, Anderson. **Qualidade de vida no trabalho: fundamentos e abordagens**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011, p. 259-278.

TRIGO, Telma Ramos; TENG, CheiTung; HALLAK, Jaime Eduardo Cecílio. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos**

psiquiátricos.Revista de Psiquiatria Clínica, São Paulo, v. 34, n. 5, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rpc/v34n5/a04v34n5.pdf>>. Acesso em: 24 set. 2016.

VOLPATO, Daiane Cristina; GOMES, Fabíola Batista; CASTRO, Michele Aparecida; BORGES, Sheila Katuscia; JUSTO, Tatiane; BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria T. **Burnout em profissionais de Maringá.** Revista Eletrônica Interação psy, ano 1, n. 1, p. 102-111, ago. 2003.

ABSTRACT

The study is about Burnout syndrome, a type of occupational stress that is a reaction to factors contained in environments where workers are service providers that involve care for others. It aims to expose damages of the Burnout Syndrome in the organizations, justifying this theme by the need of conscientization of the entrepreneurs to avoid the incidence of the occupational stress among the employees. In the methodology, it used bibliographical research, with support in specific literature. For the exposure of a population and its environment, it was necessary to resort to descriptive research. The syndrome manifests itself with physical, psychic and behavioral symptoms, causing productivity losses, absences, abandonment, requiring dismissal, admission and training of new workers, which is costly to the company, both for the loss of good professionals and for the costs Social and replacement of vacancies. These losses are noted in the employee's dissatisfaction and absenteeism, and the company, aware of the problems, is able to avoid the substitution of workers.

Keywords: Occupational stress; Work, Burnout Syndrome.