



SÍNDROME DE BURNOUT: O IMPACTO NA GESTÃO DE PESSOAS E FORMAS DE PREVENÇÃO

Igor Siqueira de Souza
Graduando em Administração
Faculdade do Sul da Bahia
igorsiqueirasouza1@gmail.com

Kétylla Oliveira Nogueira
Graduanda em Administração
Faculdade do Sul da Bahia
ketyllaoliveira@gmail.com

Adriana Esteves Gama Novaes
Mestra em Ciência, Tecnologia e Educação
Universidade do Estado da Bahia
profanovaes@hotmail.com

Rinaldo Jefferson Sampaio
Especialista
Faculdade do Sul da Bahia
sampaiorinaldo90@gmail.com

Resumo

Este artigo científico aborda o tema Síndrome de Burnout: o impacto na gestão de pessoas e formas de prevenção, e tem como objetivo conhecer a Síndrome de Burnout e as formas de prevenção através da gestão de pessoas. A metodologia deste estudo está ancorada em dois eixos científicos: pesquisa de campo e pesquisa bibliográfica. Foi realizada uma pesquisa de campo com 89 alunos de uma IES privada no extremo sul da Bahia através da aplicação de um questionário fechado. Os principais resultados obtidos na amostra pesquisada foram a presença de vários aspectos percorrendo as três principais dimensões abordadas pelo estudo de Benevides-Pereira (2002). O presente tema da pesquisa deve ser observado com o devido rigor através da gestão de pessoas, pois trata-se de um perigo silencioso e devastador na vida daqueles que são vulneráveis a ela e representa um fator de atenção para as empresas no mundo moderno.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout. Gestão de Pessoas. Formas de prevenção.

Abstract

This scientific article discusses Burnout Syndrome: the impact in people management and ways of prevention. This study methodology will be anchored in two scientific axes: quantitative and bibliographic research. A field survey was carried out with 89 students from a private educational institution in the extreme south of Bahia through a closed questionnaire. The main results obtained in the sample were the presence of many symptoms occurred in the three main dimensions approached by Benevides-Pereira (2002). This research current theme must be observed accurately by the people management because it is a silent and devastating danger to lives and it represents a warning factor for the enterprises around the modern world.

Keywords: Burnout Syndrome. People Management. Ways of prevention.

1. INTRODUÇÃO

A reflexão acerca dos impactos causados pela Síndrome de Burnout, doravante tratada por SB, no gerenciamento de pessoas é atual e de extrema importância considerando o cenário pós-pandêmico que a humanidade enfrenta.

Atualmente, o Brasil ocupa o 2º lugar no ranking de trabalhadores com SB, perdendo apenas para o Japão (ESTADÃO, 2021). O aumento dessa realidade se deu em decorrência da pandemia, porém essa condição já existia. A pressão causada pelo *stress* rotineiro ao exercer o trabalho em casa, estudos, atividades domésticas alinhadas a um ambiente de trabalho desagradável e insalubre mentalmente deixou uma carga muito maior do que antes da pandemia, quando se poderia atribuir algumas dessas atividades à terceiros.

O estresse específico causado pela tentativa de estabelecer vínculos no ambiente empresarial e a quebra de expectativas são fatores que podem “drenar a energia” de um indivíduo dentro de uma empresa, seja pela cultura organizacional ou até mesmo pela convivência com os colegas.

Além disso, a baixa realização pessoal no trabalho causada pela frustração de não conseguir desempenhar as atividades propostas para o cargo pode gerar bloqueios hierárquicos, fatores estes que também podem levar o indivíduo a se sentir inferior em relação ao coletivo. A partir disso, vínculos profissionais acabam sofrendo o distanciamento em relação ao espírito de equipe, prevalecendo o sentimento unicamente racional do ofício, deixando o trabalhador sobrecarregado para desempenhar suas atividades.

Os principais autores referenciados nesta pesquisa foram Benevides Pereira (2002), Chiavenato (2014) e Freudenberg (1975).

A SB está sendo mais popularizada devido a pandemia do novo Coronavírus e seus reflexos se estendem no período de pós pandemia. Porém essa realidade não é uma condição atual e há tempos já existem estudos acerca desse tema. Com isso, as empresas precisam entender o impacto e como essa síndrome pode afetar seus colaboradores. Dessa forma, poderão tomar as decisões certas para evitar essas situações dentro da organização. Portanto, como a gestão de pessoas pode prevenir a Síndrome de Burnout?

O objetivo geral deste artigo foi conhecer a SB e formas de prevenção através da gestão de pessoas. E os específicos são compreender os estudos da área voltados para a SB, analisar através da pesquisa de campo um estudo à luz da pesquisa das suas três dimensões de

Benevides-Pereira (2002) e apresentar possíveis formas de prevenção através da gestão de pessoas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SÍNDROME DE BURNOUT (CONCEITO, ORIGEM, ABORDAGENS E ATUALIDADE)

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (2022), a SB é definida como um fenômeno ocupacional, uma síndrome resultado de um estresse crônico no ambiente de trabalho que não foi gerenciado com sucesso.

O Burnout acontece quando o profissional passa por situações de estresse rotineiramente e acaba acumulando essa carga durante o tempo. Dentro disso, situações de demandas exacerbadas, frustração de planos e repressão de liberdade dentro da empresa são exemplos causadores de esgotamento de energia. A energia reprimida alinhada com falta de cuidado gera exaustão emocional, distanciamento social e redução no sentimento de realização na profissão.

Já Benevides Pereira (2002) completa que é um processo que se desenvolve sequencialmente, devendo suas três dimensões ser consideradas para caracterizar a síndrome. Conforme a autora referida, a dimensão Exaustão Emocional apresenta características que influenciam a motivação, sentindo que chegou ao limite das suas tentativas, sejam elas sociais ou organizacionais. Além disso, há sintomas de cefaleias, sentimento de esgotamento, solidão e até desconfiança com outras pessoas.

Já na dimensão Despersonalização são abordados sentimentos de cansaço ao fazer contato social e comportamento irônico e violento. Além disso, é acrescentada a redução na satisfação da rotina e apatia aos afazeres do cotidiano.

Por último, a dimensão Baixa Realização pessoal no trabalho aborda frustração de não se encaixar mais com as funções que antes realizava com alegria. Com isso, a atenção e concentração caem, a eficácia pessoal e grupal é reduzida e a pessoa recebe prejuízos na autoestima. Esses fatores acontecem devido ao grande tempo de contato que o indivíduo tem com seu trabalho e a permanência de pensamentos negativos dentro daquele contexto. Então a sensação de insuficiência vem e a vítima acaba deteriorando cada parte da vida: saúde, relacionamentos e trabalho.



QUADRO 1: As três dimensões da Síndrome de Burnout

Exaustão Emocional	Falta de energia
	Sentimento de esgotamento de energias no físico e dores no corpo
	Tensão mental
	Desmotivação
	Distúrbios de sono
	Sentimento de ter chegado ao limite
	Distanciamento emocional
Despersonalização	Ironia e comportamento irônico
	Contato frio com clientes
	Indiferença com os parceiros de trabalho
	Falta de paciência
	Desejo de largar o emprego
	Insatisfação laboral
Baixa Realização Pessoal no Trabalho	Sentimento de insuficiência
	Baixa autoestima
	Baixa eficácia
	Frustração
	Queda na concentração

Fonte: Adaptado de Benevides Pereira (2002).

Conforme Benevides Pereira (2002), a dimensão Exaustão Emocional apresenta características que influenciam a motivação, sentindo que chegou ao limite das suas tentativas, sejam elas sociais ou organizacionais. Além disso, há sintomas de cefaleias, sentimento de esgotamento, solidão e até desconfiança com outras pessoas.

Já na dimensão Despersonalização são abordados sentimentos de cansaço ao fazer contato social e comportamento irônico e violento. Além disso, é acrescentada a redução na satisfação da rotina e apatia aos afazeres do cotidiano.

Por último, a dimensão Baixa Realização pessoal no trabalho aborda frustração de não se encaixar mais com as funções que antes realizava com alegria. Com isso, a atenção e



concentração caem, a eficácia pessoal e grupal é reduzida e a pessoa recebe prejuízos na autoestima. Esses fatores acontecem devido ao grande tempo de contato que o indivíduo tem com seu trabalho e a permanência de pensamentos negativos dentro daquele contexto. Então a sensação de insuficiência vem e a vítima acaba deteriorando cada parte da vida: saúde, relacionamentos e trabalho.

O Burnout é estudado e comprovado com maior foco em profissionais de atendimento ao público devido ao contato com clientes, pacientes ou alunos. Sé *et al* (2020) traz um grande exemplo disso, estudando enfermeiros de atendimento pré-hospitalar, que passam por rotinas exaustivas, ausência de descanso, níveis altos de tensão e a angústia por vivenciarem cenas de destruição, dor e morte. Posições como essa trazem para o profissional situações de estresse que sugam energia emocional, física e mental.

Complementando, Benevides Pereira (2002) traz a percepção de que existem candidatos ideais ao burnout, que são pessoas altamente motivadas, com expectativas altas de trabalho, que são autocríticas e perfeccionistas. Essas pessoas não medem esforços e vivem com agendas de trabalho lotadas, priorizando o trabalho acima de todas as coisas. Em contrapartida, pessoas que possuem menos expectativas, conhecem o próprio potencial e são coerentes com a quantidade de tempo que podem trabalhar são menos propensas à SB. Percebe-se, então, que não é absoluta a causa do problema devido ao ambiente, mas também há relação entre expectativa e realidade da mente do trabalhador.

Mas não apenas em professores, médicos e enfermeiros acontece a SB. Por se tratar de uma síndrome que recebe influência do meio de trabalho, também acontece no mundo dos negócios e indústria. (Freudenberger, 1975).

Andrade (2012) acrescenta dizendo que as observações já se estendem a todos os profissionais que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem a técnicas e métodos complexos, fazendo parte de organizações de trabalho submetidas a avaliações.

2.2 IMPACTO NA GESTÃO DE PESSOAS

A reflexão acerca dos impactos causados pela SB no gerenciamento de pessoas nas organizações é atual e de extrema importância considerando o cenário pós-pandêmico que a humanidade enfrenta.

O conceito de gestão de pessoas, segundo Chiavenato (2014) é formado por indivíduos e organizações em uma incrível e duradoura interdependência. De um lado, as pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando em organizações. E estas dependem daquelas para poderem funcionar e alcançar seus resultados. O objetivo inicial do departamento pessoal era tratar da contratação e demissão de dentro das fábricas de manufatura, mas o tempo provou ser algo muito maior do que isso.

O impacto da SB nas organizações compreendem três níveis, segundo Fritche (2020): pessoal, grupal e organizacional. No nível pessoal, absenteísmo, uso abusivo de medicamentos e falta de segurança nas decisões são os principais impactos. Ainda, o sentimento de não pertencimento é uma das piores consequências para um indivíduo. É possível que a pessoa seja parte relevante do trabalho e não sinta como se fosse, ou então haja o verdadeiro não pertencimento. A nível grupal, sabotagens, discussões desnecessárias, isolamentos e baixo nível de contribuição são as principais consequências de colaboradores com SB.

Finalmente, a nível organizacional, os principais efeitos são turnover, rivalidades, atrasos constantes nas entregas e metas da organização. Além disso, greves, quebra de comunicação e acidentes de trabalho se encaixam como outros resultados desse sistema de caos.

Como afirma Chiavenato (1999, p.391), “a qualidade de vida no trabalho (QVT) é de suma importância e representa a capacidade em que os membros da organização têm em satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na empresa”.

Conforme o autor, os fatores envolvidos na qualidade de vida no trabalho são: a satisfação com a atividade desempenhada, as possibilidades de ascensão na carreira, os reconhecimentos obtidos através de seus resultados, o salário que recebe, os benefícios ofertados, o clima organizacional e relacionamentos, o ambiente tanto psicológico quanto físico de trabalho, a possibilidade de participação e a liberdade e responsabilidade nas tomadas de decisão.

Dessa forma, entende-se que tanto características organizacionais quanto individuais são fatores determinantes para se obter qualidade de vida no trabalho. Cavalcante (2018) traz a visão que a ênfase da QVT ainda se encontra no comportamento humano, porém, leva em consideração o contexto organizacional, que abrange a influência desse comportamento na organização como um todo e as perspectivas das pessoas diante das organizações.

Existe também a relação entre cargos exercidos e seus reflexos que influenciam positivamente em teor psicológico, como afirmam Hackman e Oldham (1999). Essas dimensões seriam as: habilidades variadas; identidade da tarefa; o sentido da tarefa; autonomia da execução; retroação do próprio trabalho; retroação externa e, o inter-relacionamento.

As pessoas passam a maior parte do seu tempo na organização em um local de trabalho que constitui seu habitat, formado por condições físicas, materiais, psicológicas e sociais. Temos, de um lado, aspectos ambientais que impressionam os sentidos e que podem afetar também o bem-estar físico, a saúde e a integridade física e, de outro lado, temos os aspectos ambientais que podem afetar o bem-estar psicológico, intelectual, a saúde mental e a integridade moral das pessoas. (CHIAVENATO, 2010, p.401)

Observa-se que a qualidade de vida não é atingida apenas por fatores pessoais, é notório que as atividades profissionais estão diretamente ligadas a saúde mental. Por isso, o cuidado com o colaborador e aplicação de estratégias para evitar a SB são fatores ainda mais requisitadas nas empresas. Portanto, é essencial que as organizações tenham em mente esse cuidado em se preocupar com a qualidade de vida, bem-estar físico e mental de seus colaboradores para que se sintam pertencentes e tenham propósitos alinhados com a empresa, visando como consequência o aumento da produtividade, a motivação, melhor rendimento, desempenho e desenvolvimento de suas atividades.

2.3 FORMAS DE PREVENÇÃO

A SB, conforme as novas diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS), desde janeiro de 2022, é considerada como doença ocupacional, sendo incluído na CID-11, portanto a intervenção e indicação para o melhor tratamento deve ser feito por um médico. Conforme o pensamento de OLIVEIRA (2016), ao se tomar medidas, sejam de prevenção ou tratamento, é preciso conhecer os conceitos de tais estados na sua essência, para que não ocorram distorções como comumente acontece, referindo-se ao Burnout como um sinônimo de estresse, quando na verdade é uma resposta de um estresse crônico. É, no entanto, relevante associar esses termos relacionando-os com a prática dentro do contexto organizacional.

De acordo com Trindade (2010), a prevenção do Burnout não deve ser pensada apenas no âmbito organizacional, mas também no individual, grupal e social, necessitando de ações educativas e terapêuticas. Fleury (2010), cita algumas ações básicas no dia a dia que podem

ajudar no enfrentamento e prevenção da SB, tais como: adotar hábitos mais saudáveis; regular os horários de alimentação e mantê-la balanceada; dormir e descansar bem, conforme a necessidade; praticar exercícios físicos de forma regular; realizar atividades prazerosas e agradáveis no tempo livre; descobrir talentos pessoais; aprender a dizer não; saber administrar melhor o tempo; fazer amizades; aprender a ser mais flexível; buscar se afastar de agentes estressores e relaxar.

Algumas ações podem e devem ser tomadas pelas organizações. Trindade (2010) sugere o desenvolvimento de alguns programas que possam abranger o apoio social, o aperfeiçoamento do trabalho em grupo, realizando dinâmicas visando o entrosamento entre os membros da equipe, favorecendo, dessa forma, o crescimento pessoal e profissional dos trabalhadores, contribuindo diretamente para a qualidade dos serviços prestados e prevenindo o estresse laboral.

Em complemento, Silva et al (2016) destaca que a prevenção também se dá com a mudança de rotina do local de trabalho, procurando não apenas atingir metas, mas, incluindo o bem-estar de cada um, vendo o profissional por uma perspectiva mais holística e analisando o ambiente de trabalho como um todo, seja na climatização, nos recursos materiais ou na diminuição de ruídos.

Ainda, como forma de prevenção do Burnout, Pego (2016) aborda diversas ações podem ser implementadas: A redefinição e a reorganização dos processos de trabalho, percepção do significado do trabalho, além da sensação de pertencimento e responsabilidade individual por aquilo que faz, sem sentir-se coagido por normas e políticas rígidas.

Em continuação, uma das principais estratégias para prevenir a síndrome é enfatizar a promoção dos valores humanos no ambiente de trabalho, para fazer dele uma fonte de saúde e realização. Cabe a cada pessoa iniciar um processo de mudança pessoal e institucional, com propostas construtivas e participativas. Se os ambientes são mais fechados e resistentes, convém administrar a própria saúde e buscar aliados para iniciar um movimento que leve à construção de espaços mais saudáveis no contexto de trabalho.

Destarte, a SB pode ser evitada, desde que a cultura da organização favoreça a execução de medidas preventivas do estresse crônico. A busca da prevenção da SB também depende de uma decisão interna, do querer mudar, da busca da ressignificação do trabalho e do viver.

3 METODOLOGIA

Este estudo está ancorado em dois eixos científicos, que serão: pesquisa bibliográfica e de campo. Ambos os direcionamentos serão feitos com base na definição de Gil (2008). A pesquisa bibliográfica, base para o referencial teórico, é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Sendo indispensável nos estudos históricos, em muitas situações não há outra maneira de conhecer os fatos passados senão com base em dados secundários. Estas vantagens da pesquisa bibliográfica têm, contudo, uma contrapartida que pode comprometer em muito a qualidade da pesquisa.

Muitas vezes as fontes secundárias apresentam dados coletados ou processados de forma equivocada. Assim, um trabalho fundamentado nessas fontes tenderá a reproduzir ou mesmo a ampliar seus erros. Para reduzir esta possibilidade, os pesquisadores visam buscar a veracidade dos dados que foram obtidos, além de analisar em profundidade cada informação para descobrir possíveis incoerências ou contradições e fazer uso de fontes diversas, analisando cuidadosamente.

Já a abordagem quantitativa caracteriza-se pela formulação de hipóteses, definições operacionais de variáveis, quantificação nas modalidades de coleta de dados e de informações, e utilização de tratamentos estatísticos.

O modelo quantitativo estabelece hipóteses que exigem uma relação entre causa e efeito e apoia suas conclusões em dados estatísticos, comprovações e testes. Os critérios de cientificidade são a verificação, a demonstração, os testes e a lógica matemática. (Gil, 2008).

O instrumento de coleta de dados foi a aplicação de questionário fechado em formato online, o que facilitou a tabulação dos dados e o anonimato dos participantes. A amostra foi definida de forma aleatória, contemplando o quantitativo de 89 participantes de uma população estimada de 600 alunos de uma IES privada situada no extremo sul da Bahia, com idade acima de 18 anos acima, que estão atuando no mercado de trabalho.

O contexto escolhido foi visualizado num cenário pós-pandêmico regado com a cultura da produtividade exacerbada, que tem sido espalhada pela internet nas telas dos jovens que estão entrando no mercado de trabalho.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Do total de 89 respostas obtidas, 57% foram mulheres e 43% foram homens. No que concerne a divisão de faixas etárias, a pesquisa revelou a seguinte classificação: 82% dos participantes com 18 a 25 anos, 12% com 26 a 33 anos e 5% são acima de 33 anos.

A análise de resultados foi dividida de acordo com as 3 dimensões do estudo de Benevides-Pereira em relação aos aspectos de exaustão emocional; despersonalização e baixa realização profissional. A coleta de dados foi através de aplicação de questionário fechado online, dentre uma população estimada de 800 alunos matriculados no semestre 2022.2 numa IES do extremo sul da Bahia no mês de outubro de 2022. A tabulação dos dados ocorreu entre outubro e novembro do mesmo ano.

4.3.1 EXAUSTÃO EMOCIONAL

Dentro das perguntas desta dimensão, as respostas foram interpretadas pelos pesquisadores e foi possível elaborar a seguinte tabela:

TABELA 1: Já acordo cansado/a pela manhã

Respostas	Percentual
Não sinto isso	14,6%
1 a 2 vezes por semana	32,6%
3 a 4 vezes por semana	19,1%
Todos os dias da semana	33,7%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme a pesquisa, 33,7% da amostra afirmam acordar todos os dias cansados pela manhã. Já 51,7% afirmam pelo menos 2 vezes por semana descreve essa mesma característica. Ainda 14,6% dizem não se sentir indispostos ao acordar. Reforça-se este pensamento quando questionados se fazem grande esforço para se levantar pela manhã, onde 33,3% afirmam acontecer todos os dias da semana. Ainda, 47,1% dizem que isso acontece pelo menos 2 vezes por semana. Por final, 19,5% asseguram não ter essa sensação.

Além disso, os pesquisados foram perguntados como se sentem após um dia de trabalho, e os resultados foram os seguintes:

TABELA 2: Sinto que fico sem energia depois de um dia de trabalho.

Respostas	Percentual
Não sinto isso	5,6%



1 a 2 vezes por semana	41,6%
3 a 4 vezes por semana	29,2%
Todos os dias da semana	23,6%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme a pesquisa, 70,8% da amostra dizem se sentir sem energia depois de um dia de trabalho pelo menos 2 vezes por semana. Já 23,6% afirmam ter essa sensação todos os dias da semana. Apenas 5,6% afirmam não sentir.

Nessa dimensão é possível perceber que a motivação dos jovens para o trabalho está reduzida. O sentimento de falta de energia após um dia de trabalho é maioria dentre os entrevistados várias vezes na semana. Essa redução da energia acontece de forma progressiva de acordo com os fatores estressores na rotina de trabalho.

A exaustão emocional, segundo Benevides Pereira (2002), se refere a sensação de esgotamento físico e mental, ao sentimento de não dispor mais de energia para absolutamente nada. De haver chegado ao limite das possibilidades.

4.3.2 DESPERSONALIZAÇÃO

Ainda segundo Benevides Pereira (2002), A despersonalização ocorre quando o profissional passa a tratar os clientes, colegas e a organização de forma distante e impessoal. Essa pergunta também foi realizada no questionário e rendeu os seguintes resultados:

TABELA 3: Percebo que evito contato mais próximo com as pessoas no meu trabalho.

Respostas	Percentual
Não sinto isso	56,3%
1 a 2 vezes por semana	26,4%
3 a 4 vezes por semana	8%
Todos os dias da semana	9,2%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme a pesquisa, a maioria dos entrevistados, ou seja, 56,3%, afirmaram não evitar contato mais próximo com as pessoas do trabalho. Já 43,6% afirmam, de alguma forma, evitar contato com colegas de trabalho no mínimo 2 vezes por semana. Reforçando esta análise, 62,9% afirmam já não ter mais paciência com algumas pessoas no ambiente de trabalho. Em contrapartida, 37,1% afirmam ser tolerantes.

Quando perguntados se sentem mais rígidos com o passar do tempo no trabalho, 53,9% confirmaram a ideia. Já em relação a se sentirem mais técnicos e menos humanos com



os colegas de trabalho, 62,9% deles afirmam não ter essa sensação. Inclusive, 68,5% afirmam ser sensíveis com os problemas das pessoas no ambiente de trabalho.

Nesta dimensão, é perceptível que mais da metade da amostra revelou um certo grau de despersonalização, sentindo-se impacientes ou cansados de fazer contato social no ambiente de trabalho. Essa informação ajuda a caracterizar a rotina estressante que muitos deles passam, que os leva a se sentir afastados das suas personalidades no trabalho e sua satisfação no ambiente comum de escritório.

É imprescindível analisar o resultado dessa dimensão específica, pois as outras dimensões (exaustão emocional e diminuição da realização pessoal), podem ser confundidas com outros tipos de síndromes. Isso faz com que a despersonalização seja essencial para o diagnóstico da SB.

Fundamentando essa análise, Benevides-Pereira (2002) afirma que o indivíduo não perde sua personalidade de fato, mas começa a sofrer alterações. O contato interpessoal se torna frio, cínico e irônico com os usuários do serviço (clientes, fornecedores, alunos e colegas), levando a um certo grau de indiferença com o que pode acontecer com os demais.

4.3.3 BAIXA REALIZAÇÃO PROFISSIONAL

Quando perguntados sobre sua realização profissional e o sentimento de ser o trabalho adequado para si, 57,3% afirmam que não sentem isso. Ainda, 77,5% dizem que não exercem a atividade que sempre almejaram. Porém, 87,6% dizem perceber que realizam um trabalho importante.

Na dimensão da baixa realização profissional, a consequência mais recorrente é o sentimento de frustração com a atividade que realiza. Isso acontece pois muitas vezes as oportunidades oferecidas não condizem com as altas expectativas dos trabalhadores. Ao pensar na amostra estudada, pode-se afirmar que o jovem é um ótimo candidato para isso pois não possui experiência suficiente e está passando pelos primeiros anos no mercado de trabalho.

Ademais, nem sempre os jovens ingressam no mercado de trabalho na sua área de atuação. Em sua maioria, por não terem experiência suficiente, conhecimento ou por ainda estarem descobrindo as atividades das quais possuem mais afinidade. Além disso, muitos procuram por emprego devido a necessidade financeira, e por isso acabam aceitando o que for melhor ofertado, sem levar em consideração, de fato, a carreira que querem construir.

As autoras Maslach e Johnson (1998) afirmam que nessa dimensão existe um declínio na sensação de produtividade e competência no trabalho. Esse sentimento de baixa eficácia pode estar relacionado com depressão e pode piorar ainda mais quando não há suporte social e oportunidades de desenvolvimento na carreira.

Essa dimensão é considerada pelas autoras a dimensão de autoavaliação, recebendo confirmação da Revista Brasileira de Medicina, que segundo Pêgo (2016), a baixa realização profissional ocorre quando há o sentimento de insatisfação que a pessoa tem com ela mesma e com o trabalho que tem desenvolvido, gerando sensação de incompetência e baixa autoestima.

Por fim, quando perguntados se conhecem o termo “Síndrome de Burnout”, 61,8% afirmam que sim. Em suma, conhecer o termo já permite que a pessoa reflita um pouco mais sobre o assunto e faça uso de alguma forma de prevenção. No entanto, com base no referencial teórico estudado, importante se faz campanhas de sensibilização por parte dos departamentos de gestão de pessoas e implementação das ações preventivas citadas neste artigo, pois o conhecimento raso acerca do tema não garante que a prevenção aconteça de fato. Destarte, a pergunta foi realizada por último como forma de não induzir os participantes a fazerem afirmações tendenciosas anteriormente.

Diante dos sintomas apresentados pelos participantes da pesquisa, imprescindível se faz a aplicação das formas de prevenção com palestras, informativos, análises de desempenho, trabalhos em equipe, ferramentas estas que podem e devem ser aplicadas pela gestão de pessoas em nível grupal e organizacional e ainda estimuladas a nível pessoal. É responsabilidade das funções de liderança realizar este trabalho para que não venha a acontecer prejuízos mentais e físicos na vida da empresa e de cada funcionário atuante no sistema empresarial.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste artigo de conhecer a SB e formas de prevenção através da gestão de pessoas foi alcançado, assim como os específicos de compreender os estudos da área voltados para a SB, analisar através da pesquisa de campo um estudo à luz da pesquisa das suas três dimensões de Benevides-Pereira (2002) e apresentar possíveis formas de prevenção através da gestão de pessoas.

A Síndrome de Burnout é uma resposta ao estresse laboral, quando se torna crônico, gerando sentimentos e atitudes negativas. É importante que as organizações consigam

prevenir e criar um ambiente agradável para a atuação dos seus colaboradores, visando a integridade e bom desenvolvimento de suas carreiras e conseqüentemente o sucesso da empresa.

De acordo com a pesquisa de campo realizada, pôde-se visualizar aspectos relacionados às dimensões da SB conforme o estudo de Benevides- Pereira (2002). No entanto, com base no referencial teórico estudado, importante se faz campanhas de sensibilização por parte dos departamentos de gestão de pessoas e implementação das ações preventivas citadas neste artigo.

Diante dos sintomas apresentados pelos participantes da pesquisa, imprescindível se faz a aplicação das formas de prevenção. Palestras, informativos, análises de desempenho, trabalhos em equipe e ferramentas estas que podem e devem ser aplicadas pela gestão de pessoas em nível grupal e organizacional e ainda estimuladas a nível pessoal, como forma de apoio e prevenção em meio às práticas laborais.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Glauco Valério Pinheiro et al. Síndrome de Burnout em funcionários de uma empresa de eletrificação em Juazeiro do Norte. *Revista de psicologia*, v. 6, n. 16, p. 55-68, jan. 2012. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/7/7>>. Acesso em: 07 outubro 2022.

CAVALCANTE, Roberto Medeiros da Fonseca et al. Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Revisão Bibliográfica. *Revista de psicologia*, v. 12, n. 40, p. 21-31, maio 2018. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/882>>. Acesso em: 07 outubro 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 4 ed. São Paulo. Editora Manole. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3 ed. Rio de Janeiro. Editora Elsevier. 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 21ª Reimpressão. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999.

ESTADÃO, 2021. *Segundo pesquisa, Brasil ocupa 2º lugar no ranking de trabalhadores com Burnout*. São Paulo. 2021. Disponível em: <https://patrocinados.estadao.com.br/medialab/releaseonline/releasegeral-releasegeral/segundo-pesquisa-brasil-ocupa-2o-lugar-no-ranking-de-trabalhadores-com-burnout/>. Acesso em 04 maio 2022.



FLEURY, M. *A informação como estratégia de prevenção da Síndrome de Burnout*. Novembro de 2010. Disponível em <http://www.artigos.com/artigos/humanas/psicologia/a-informacao-como-estrategiade-prevencao-da-sindrome-de-burnout-12274/artigo/#.UjoXNH9Lhfw> . Acesso em 10 outubro 2022.

Freudenberger, H. J. *The staff burn-out syndrome in alternative institutions, psychotherapy: theory, research and practice*. 1 ed. Washington: Psychotherapy: Theory, Research & Practice 1975.

FRITCHE, Anna Thais Cantoni. Burnout- uma ameaça à integridade do trabalhador com sérios prejuízos às organizações. *Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa*, v. 19, n. 36, dez. 2020. Disponível em: <http://periodicos.unifil.br/index.php/Revistateste/article/view/1415>>. Acesso em: 12 outubro 2022.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo. Editora Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em 20 de junho de 2022.

HACKMAN, J. N.; OLDHAM, G. R. *Development of the job diagnostic survey*. IN: *Journal of Applied Psychology*. v 60. n. 2. Illinois. 1975.

MASLACH, Christina. *A multidimensional theory of Burnout*. Theories of organizational stress. v. 68. n. 85. Oxfordshire. 1998.. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=maslach+and+jackson%27s+theory+of+burnout&oq=maslach+and+#d=gs_cit&t=1666642486418&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AWok-xyOH2nAJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dpt-BR . Acesso em 24 de outubro de 2022.

OLIVEIRA, L. P. S.; ARAÚJO, G. F. Características da síndrome de burnout em enfermeiros da emergência de um hospital público. *Revista Enfermagem Contemporânea, Revista Enfermagem Contemporânea*, v.5, n.1, p.34-42, Jan./Jun., 2016. Disponível em: <https://www5.bahiana.edu.br/index.php/enfermagem/article/download/834/645> . Acesso em 15 de setembro de 2022

Pêgo FPLe, Pêgo DR. Burnout Syndrome. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*. Belo Horizonte. 2016. Disponível em: <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA464897356&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=16794435&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7Ecd123f9f> . Acesso em 15 de setembro de 2022.

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides. *BURNOUT: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do colaborador*. Ed 3. Editora Casa do Psicólogo. São Paulo 2002. Disponível em: <https://www.livrebooks.com.br/livros/burnout-ana-maria-t-benevides-pereira-emnjkldqic/baixar-ebook> . Acesso em 13 de setembro de 2022



ROCHA, Fábio Freitas; SANTOS, Gisele Simas. *Síndrome de Burnout em profissionais da saúde*. 2014. Disponível em: http://www.hospitaldecataguases.com.br/wp-content/uploads/2017/04/Sindrome_de_Burnout.pdf. Acesso em 12 de outubro de 2022.

SÉ, A. C. S.; MACHADO, W. C. A.; PASSOS, J. P.; GONÇALVES, R. C. da S.; CRUZ, V. V.; BITTENCOURT, L. P.; PAIVA, A. P. D. L. de; FIGUEIREDO, N. M. A. de. *Prevalence of burnout syndrome in pre-hospital care nurses. Research, Society and Development*, v. 9, n. 7. Rio de Janeiro. 2020. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/5265> . Acesso em: 06 de outubro de 2022.

SILVA, A. B. N. et al. Síndrome de Burnout em profissionais de enfermagem na unidade de terapia intensiva. *Revista Ciência Saúde Nova Esperança*, v.14, n.1 . João Pessoa. 2016. Disponível em: http://www.facene.com.br/wp-content/uploads/2010/11/9.-S%C3%8DNDROME-DE-BURNOUT_09.12.15_PRONTO.pdf . Acesso em 07 de outubro de 2022.

SOUSA, Angélica Silva; OLIVEIRA, Guilherme Saramago; ALVES, Laís Hilário; A Pesquisa Bibliográfica: Princípios e Fundamentos, *Cadernos da Fucamp*, v.20, n.43, p.64-83. Monte Carmelo. 2021. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2336> . Acesso em 10 de outubro de 2022.

TRINDADE, Letícia de Lima; LAUTERT, Liana. Síndrome de Burnout entre os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, v. 44, p. 274-279. São Paulo. 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S008062342010000200005&lng=en&nrm=iso . Acesso em 10 de outubro de 2022

World Health Organization. *ICD-11 for mortality and morbidity statistics*. Version: 2022. Disponível em: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>. Acesso em 06 de outubro de 2022.