

## GESTÃO DE PESSOAS

**“TRABALHE ENQUANTO ELES DORMEM E GANHE UM BURNOUT”**: Os impactos do esgotamento profissional em colaboradores da área de vendas nas organizações de Coelho Neto-MA.

## Resumo

A síndrome de Burnout, frequentemente relacionada ao esgotamento profissional, é um fenômeno complexo que afeta indivíduos expostos à situação de estresse crônico no ambiente de trabalho. Partindo desse pressuposto, este estudo utiliza-se da ferramenta de Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) para analisar os impactos do esgotamento profissional em colaboradores da área de vendas de lojas de departamentos de eletrodomésticos em Coelho Neto, Maranhão. Na parte teórica foram reunidos apontamentos de diversos autores que abordam a Origem do trabalho, Saúde Corporativa e Qualidade de Vida, Satisfação no Trabalho, Síndrome do Esgotamento Profissional, e Causas e consequências do burnout, sobretudo nas ideias de Albornoz (1994), Chiavenato (2014), Freudenberger (1974), Gonçalves & Gonçalves (2016) e Araújo (2008), embora esses autores forneçam a base teórica, esta pesquisa é quantitativa, exploratória e descritiva. A abordagem metodológica é complementada por uma análise bibliográfica, visando objetivar a incidência da síndrome e compreender seus efeitos específicos no contexto das atividades de vendas. Os resultados desta pesquisa contribuirão para a compreensão dos desafios enfrentados pelos profissionais de vendas, destacando a importância de estratégias de prevenção e intervenção. Em última análise, busca-se proporcionar subsídios para a formulação de políticas e práticas organizacionais que promovam um ambiente de trabalho saudável, minimizando os impactos do esgotamento profissional na vida dos colaboradores.

**Palavras-chave:** Síndrome de Burnout, Exaustão emocional, estresse, colaboradores, organização

## Abstract

Burnout Syndrome, often associated with professional exhaustion, is a complex phenomenon affecting individuals exposed to chronic stress in the workplace. Building on this premise, this study utilizes Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) to examine the impacts of professional exhaustion on employees in the sales department of department stores selling electronic appliances in Coelho Neto, Maranhão. The theoretical framework encompasses insights from various authors addressing the Origin of Work, Corporate Health and Quality of Life, Job Satisfaction, Burnout Syndrome, and causes and consequences of burnout, particularly drawing from the ideas of Albornoz (1994), Chiavenato (2014), Freudenberger (1974), Gonçalves & Gonçalves (2016), and Araújo (2008). While these authors provide the theoretical foundation, this research adopts a quantitative, exploratory, and descriptive approach. The methodology is complemented by bibliographic analysis, aiming to objectify the incidence of the syndrome and understand its specific effects in the context of sales activities. Ultimately, the goal is to provide support for the formulation of organizational policies and practices that promote a healthy work environment, minimizing the impacts of professional exhaustion on employees' lives.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Emotional Exhaustion, Stress, Employees, Organization

## 1 Introdução

No cenário dinâmico e desafiador do mercado de trabalho contemporâneo, esta pesquisa investigou os impactos do esgotamento profissional em colaboradores da área de vendas de lojas de departamentos de eletrodomésticos em Coelho Neto, Maranhão, entre o período de 2020 a 2023. Diante da evolução do mercado e das crescentes demandas laborais, surgem lacunas relacionadas aos efeitos do Burnout, especialmente entre profissionais de vendas. Apesar de observarmos este fenômeno, em curso, antes da pandemia, as transformações introduzidas pelo contexto

pandêmico, exigem uma análise mais aprofundada das implicações na saúde mental dos colaboradores.

Durante a revisão bibliográfica, identificou-se que a evolução do mercado de trabalho e as exigências aceleradas têm gerado um ambiente propício a conflitos interpessoais. O panorama atual dos estudos sobre o tema revela transformações no comportamento dos colaboradores, intensificadas pelas demandas excessivas e pelo sentimento de incerteza em relação ao futuro.

O reconhecimento desse contexto permitiu identificar lacunas na literatura existente, apontando para a necessidade de compreender as incertezas e mudanças constantes presentes nas organizações. Este cenário contemporâneo, marcado por mudanças socioculturais, tecnológicas e econômicas significativas, revela um ambiente propício para a análise dos impactos da síndrome de burnout.

Nesse contexto, o problema de pesquisa se materializou na indagação sobre: Quais foram os impactos provocados pelo Burnout na vida dos colaboradores que atuam na área de vendas em lojas de departamentos de eletrodomésticos?

Considerando os desafios únicos enfrentados por esses profissionais, como altas demandas de desempenho, pressões de metas e a constante necessidade de interações sociais intensas, torna-se imperativo compreender a extensão dos efeitos dessa síndrome nesse grupo específico.

Dessa forma, o objetivo geral desta pesquisa foi analisar, sob a ótica do Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS), os impactos do esgotamento profissional em colaboradores da área de vendas de lojas de departamentos de eletrodomésticos em Coelho Neto, Maranhão. Os objetivos específicos incluíram a identificação das consequências físicas, psicológicas e sociais da síndrome, a investigação das relações entre Burnout, ansiedade, estresse e depressão e a análise das práticas de gestão de pessoas e sua influência na prevenção do Burnout.

Assim, esta pesquisa usou um recorte temporal que compreende o período de 2020 a 2023. Essa escolha se justifica pela necessidade de investigar a ocorrência dos impactos do esgotamento profissional em um contexto recente e atual, de modo a capturar as particularidades desse fenômeno em um cenário específico. Contudo, para alcançar os resultados propostos nesta pesquisa, foi adotada uma abordagem quantitativa através do questionário Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS), o mesmo já validado em outras pesquisas. Essa nova ferramenta de mensuração do burnout é composta por três escalas: o burnout pessoal “personal burnout”; o burnout relacionado com o trabalho “work-related burnout” e o burnout relacionado com o cliente “client related burnout”.

Dessa maneira, a pesquisa buscou contribuir de forma significativa para uma compreensão holística dos fatores que moldam o bem-estar dos trabalhadores nesta localidade específica. Ao delinear meticulosamente este cenário, almeja-se não somente preencher lacunas no conhecimento acadêmico, mas também fornecer insights inestimáveis para o desenvolvimento de estratégias eficazes de prevenção e apoio. Neste sentido, essa investigação buscou promover um ambiente de trabalho não apenas mais saudável, mas também mais produtivo, solidificando-se como uma contribuição valiosa para a realidade da região de Coelho Neto-MA.

## **2 Referencial teórico**

### **2.1 Trabalho e realização profissional dos colaboradores nas organizações**

### 2.1.1 Origem do trabalho

A análise da origem do trabalho requer uma exploração do atual ambiente organizacional, onde o comércio inovador e a tecnologia desempenham papéis cruciais. Ao longo do séc. XXI, as organizações passaram por diversas mudanças, tornando o mercado mais complexo e inovador, com estratégias contínuas voltadas para a construção futura.

Nesse cenário, as organizações têm comunicado seus objetivos aos colaboradores, que se empenham para alcançar os melhores resultados, mesmo diante de condições adversas. No entanto, tais condições precárias podem intensificar o nível de estresse e impactar a saúde mental dos colaboradores, o que está diretamente relacionado às demandas das atividades a serem realizadas.

A palavra "trabalho" tem sua origem no latim "tripalium", referindo-se a um instrumento de tortura com três pontas de ferro, utilizado na antiguidade para bater trigo, milho e linho. Essas associações ao trabalho forçado e às atividades exaustivas levou a uma percepção negativa e infeliz do termo. (Albornoz, 1994, p.10). Desde então, o trabalho tem sido visto como um meio de satisfazer necessidades, mas também pode estar ligado ao esgotamento e à infelicidade. Bueno (1988), define trabalho como a aplicação de energia física em algum serviço, uma ocupação, um sofrimento e um parto.

Atualmente, é comum encontrar colaboradores desmotivados e desapontados nas organizações, devido à baixa autoestima ao realizar as atividades e a dificuldade em lidar com as pressões e exigências de readaptações física e psicológica. Esse cenário é agravado pela chegada da 4ª Revolução, que traz consigo transformações e impactos na tentativa de adaptação às mudanças, especialmente na velocidade imposta pela internet para melhorar e transformar a produção industrial (Santos, 2022).

Apesar dos benefícios, o avanço tecnológico também traz desafios, exigindo uma constante reformulação das atividades profissionais. Isso cria uma discrepância no ambiente organizacional, onde a qualidade muitas vezes fica distante de ser alcançada devido ao mínimo esforço dedicado em meio a exigências e instruções inadequadas para a realização das atividades.

Além disso, são evidentes a cobrança, a falta de qualidade de vida, os salários baixos e a falta de oportunidade de promoção. Essas questões são relativamente recentes, já que desde os primórdios, o trabalho sempre foi interpretado como um meio de sobrevivência, independentemente das condições de saúde.

Marx (1983, p.149) afirma que o trabalho revela como o homem lida com a natureza, sustenta sua vida e molda suas relações sociais. O trabalho carrega consigo vários significados que variam de acordo com o contexto, às vezes carregando emoções, dor, sofrimento, fadiga e suor, enquanto outros casos representa a busca pela estabilidade financeira, o prazer de realizá-lo e o bem-estar que proporciona (Albornoz, 1994, p.10).

Dessa forma, a compreensão da origem do trabalho nos leva a refletir sobre as condições atuais e as complexidades que os colaboradores enfrentam no ambiente organizacional em relação à saúde, satisfação e realização profissional.

### 2.1.2 Satisfação no Trabalho

A satisfação no trabalho é um elemento crucial no ambiente organizacional, impactando diretamente no desempenho e na dinâmica de equipe. De acordo com Fernandes (2018), essa satisfação deriva do reconhecimento, realização pessoal e profissional, e crescimento individual. Esse sentimento positivo não apenas melhora a eficiência do funcionário, mas também estimula o engajamento coletivo, resultando

em um desempenho superior para a organização.

Chiavenato (2014) reforça essa ideia ao destacar que a felicidade no ambiente de trabalho é fundamental para o sucesso da organização. Funcionários satisfeitos tendem a ser mais produtivos, contribuindo de maneira significativa para os resultados globais. Por outro lado, a insatisfação pode levar a problemas como baixa produtividade, falta de colaboração e comportamentos desalinhados com os valores da empresa, eventualmente resultando em desligamento.

A criação de um ambiente propício ao contentamento no trabalho é essencial para o bem-estar dos colaboradores. Conforme Pink (2019), isso envolve não apenas questões de realização pessoal, mas também a qualidade do ambiente físico e social. A satisfação no trabalho é altamente individual, variando de acordo com as necessidades e preferências de cada indivíduo.

Além de influenciar diretamente o desempenho profissional, a satisfação no trabalho também está ligada ao bem-estar geral dos funcionários. Ela impacta a saúde mental, a motivação e a qualidade de vida, promovendo um maior engajamento e uma cultura organizacional mais positiva. Esse sentimento de pertencimento e comprometimento não só agrega valor ao colaborador, mas também fortalece os laços entre ele e a empresa.

Em suma, a satisfação no trabalho não se resume apenas a uma sensação pessoal, mas também reflete na relação entre o empregado e a organização. Compreender e promover esse sentimento é fundamental para o sucesso e a sustentabilidade das empresas, influenciando diretamente no comportamento e na produtividade dos colaboradores tanto dentro quanto fora do ambiente de trabalho.

### **3 Síndrome do Esgotamento Profissional (SEP)**

A compreensão das dinâmicas contemporâneas no ambiente profissional é enriquecida ao explorar a concepção de trabalho e a problemática de alienação laboral. Sob a perspectiva de Karl Marx, o trabalho está intrinsecamente ligado à identidade humana e à capacidade de transformar a realidade material. No entanto, no cenário do capitalismo, a alienação do trabalho emerge como uma condição intrínseca à produção, na qual a perda da conexão direta com o fruto do esforço resulta em uma sensação de estranhamento em relação a ele. Assim, o trabalhador deixa de encarar sua atividade laboral como uma expressão de criatividade e identidade, sendo submetido a uma relação alienante na qual a mercadoria produzida se distancia de seu controle direto. Essa alienação não apenas afeta a relação individual com o trabalho, mas também contribui para desafios psicológicos e emocionais, podendo criar um ambiente propício ao surgimento de fenômenos como a Síndrome de Esgotamento Profissional. A compreensão dessas interações entre trabalho, alienação e saúde mental é crucial para abordar as complexidades das condições laborais contemporâneas (Konder, 2008). Freudenberg (1974), um médico e psicanalista, foi pioneiro no estudo e tratamento da Síndrome de Esgotamento Profissional, trazendo contribuições significativas para a compreensão desse fenômeno. Sua vida foi marcada por diversas frustrações e dificuldades pessoais, o que levou a experimentar em primeira mão os efeitos do esgotamento físico e emocional. Baseado em suas experiências pessoais e profissionais, ele descreveu a SEP como um sentimento avassalador de fracasso e exaustão, resultante de uma falta excessiva de energia e recursos para lidar com as demandas do trabalho.

A Síndrome do Esgotamento Profissional (SEP), também conhecida como

Síndrome de Burnout, é um fenômeno prevalente na sociedade contemporânea, sobretudo em ambientes de trabalho desafiadores e competitivos. Esse estado de esgotamento físico e emocional manifesta-se por meio de um conjunto de sintomas que impactam adversamente a saúde e o bem-estar dos indivíduos.

Com base nessa premissa, é evidente que existem vários fatores que contribuem para a síndrome de esgotamento profissional entre os colaboradores, reduzindo sua eficácia nas atividades desempenhadas nas empresas e resultando em elementos que levam a limitações a médio e longo prazo, muitas vezes levando-os à exaustão emocional.

Estudos posteriores de Freudenberg expandem essa compreensão, evidenciando que esgotamento profissional também pode ser associado a fadiga persistente, irritabilidade, depressão, aborrecimento constante, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade. Esses sintomas, frequentemente observados em indivíduos que enfrentam altos níveis de estresse crônico e demandas excessivas em seus ambientes de trabalho, ampliam ainda mais a nossa percepção da complexidade desse fenômeno (Freudenberg, 1974).

### **3.1 Burnout: causas e consequências**

Uma síndrome marcada por exaustão física, emocional e mental, o Burnout é desencadeado principalmente por um estresse prolongado e intenso, manifestando-se no âmbito profissional ou em outras esferas da vida. Cada vez mais reconhecido como um problema sério, este fenômeno afeta indivíduos em diversas profissões e setores da sociedade. Nesse contexto, torna-se evidente que as consequências do burnout podem ser devastadoras tanto para o indivíduo quanto para a organização em que está inserido.

Gonçales & Gonçales (2016) diz que um ambiente carregado de pressões pode levar os colaboradores a enfrentar diversos problemas, como doenças, insatisfação, estresse, desmotivação, fadiga, ansiedade, insônia e até mesmo a Síndrome de Burnout. Em suma, é sabido que muitas organizações operam sob intensas pressões, o que, para elas, pode aumentar a produtividade de maneira mais ágil (Gonçales & Gonçales, p. 49-65, 2016).

De acordo com Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), ao conceituar a síndrome, destaca-se a importância da realização no trabalho como um dos indicadores-chave desse fenômeno. A diminuição da satisfação pessoal no ambiente profissional é vista como um sinal evidente de exaustão profissional, enfatizando a falta de contentamento e alegria no desenvolvimento da carreira do indivíduo. Essa percepção negativa sobre si mesmo reflete a insatisfação como falta de progresso profissional e pode ser um indicativo claro da presença do burnout.

Conforme Jacques (1996) apud Gonçales e Gonçales (2017, p 50), os diferentes ambientes de trabalho oferecem oportunidades distintas para a construção da identidade do trabalhador, atribuindo atributos que o qualificam. Nesse contexto, muitos profissionais experimentam insatisfação com seus empregos, resultando em desgaste mental tanto para eles próprios como para as pessoas ao seu redor. O trabalho deveria ser gratificante e motivador; porém, quando não é, pode levar a um desgaste físico e mental, impactando negativamente a qualidade de vida e prejudicando o raciocínio e o desempenho do indivíduo.

Neste contexto, o Burnout é considerado um fator contribuinte para a ansiedade e depressão, evidenciando-se no desânimo e na desesperança do colaborador, o que, por sua vez, reflete na dinâmica da organização. É comum que funcionários

dedicados, que se empenham em suas próprias atividades e auxiliam colegas, enfrentem níveis elevados de estresse. Conforme apontado Araújo (2008), tanto a depressão quanto o esgotamento profissional provocam sinais de desânimo, no entanto, a depressão é caracterizada por sentimentos mais prevalentes de culpa e derrota, enquanto o Burnout se destaca pelo desapontamento e tristeza, porém a depressão é caracterizada por sentimentos mais prevalentes de culpa e derrota, enquanto o burnout se destaca pelo desapontamento e tristeza, sendo o trabalho o responsável por desencadear todo esse processo.

É evidente que vivemos em uma sociedade altamente competitiva, na qual, frequentemente, as organizações se veem compelidas a sacrificar aspectos importantes para se manterem no mercado. Nesse cenário, a incessante busca pela lucratividade muitas vezes supera a preocupação com a saúde e o bem-estar daqueles que contribuem para o sucesso da empresa. O excessivo foco em metas tem se tornado cada vez mais desafiador nos dias atuais.

### **3 Metodologia**

No processo de construção de toda pesquisa científica, a organização dos procedimentos metodológicos é crucial para garantir resultados robustos e conclusões confiáveis. (Krause; Denzin, 1989, p. 500) destaca que a metodologia representa o caminho seguido pelo pesquisador para compreender seu objeto de estudo. Assim, a elaboração minuciosa e a escolha criteriosa dos procedimentos metodológicos não apenas proporcionam uma base sólida para o avanço do conhecimento, mas também constituem um guia indispensável para exploração das interconexões subjacentes.

Nesse contexto, esta pesquisa adota uma abordagem quantitativa, exploratória e descritiva, complementada por uma análise bibliográfica, visando objetivar a incidência dos impactos do esgotamento profissional e compreender seus efeitos no contexto específico das atividades de vendas. Para atingir esse propósito, escolheu-se a estratégia de “estudo de multicase”, conforme preconizado por Gil (1991), permitindo uma análise comparativa entre casos similares e proporcionando uma visão abrangente e enriquecedora do fenômeno estudado.

Dessa forma, realizou-se uma visita às cinco instituições escolhidas do ramo de eletrodomésticos, com intuito de detalhar aos gestores o procedimento de aplicação da pesquisa. Durante essa interação, foram conduzidos questionários virtuais aos colaboradores da área de vendas, visando coletar informações cruciais para a análise dos impactos do esgotamento profissional. A abordagem direta com os gestores proporcionou uma compreensão mais profunda das dinâmicas de trabalho dos colaboradores, permitindo uma coleta de dados qualitativa e enriquecedora para a pesquisa.

#### **3.1 Pesquisa**

Durante o período de 05 a 28 de dezembro, a coleta de dados foi realizada por meio de Google Forms em empresas do ramo de eletrodomésticos que se disponibilizaram a participar da pesquisa. Essa escolha foi fundamentada pela praticidade, facilidade de utilização e na capacidade de obter respostas estruturadas dos participantes. Essa abordagem proporciona uma coleta eficaz de dados, garantindo comodidade tanto para os respondentes quanto para a pesquisadora, ao mesmo tempo assegura informações organizadas e passíveis de análises.

O formulário utilizado baseou-se no Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS), previamente validado em pesquisas anteriores. Este formulário é composto por três escalas distintas: burnout pessoal, burnout relacionado com o trabalho e burnout relacionado com o cliente, além disso, foi incluída uma escala referente à exaustão emocional. Importante ressaltar que o nome do funcionário não foi solicitado, sendo requisitadas apenas informações como estado civil e idade, essa abordagem visa garantir a anonimização das respostas. Com isso, esse processo assegura que apenas a pesquisadora responsável e seu orientador terão acesso às informações coletadas, garantindo a confidencialidade e ética na pesquisa.

Contudo, houveram diversos desafios nesta etapa da pesquisa, destacando-se a limitada disponibilidade de algumas empresas devido aos eventos festivos no final do ano, resultando em rejeição por parte delas. No entanto, foi implementada estratégias para contornar essas dificuldades, adotando uma abordagem mais flexível. Desse modo, foram obtidas 12 respostas, proporcionando uma análise significativa e representativa mesmo diante das circunstâncias adversas.

#### **4 Resultados e Discussões**

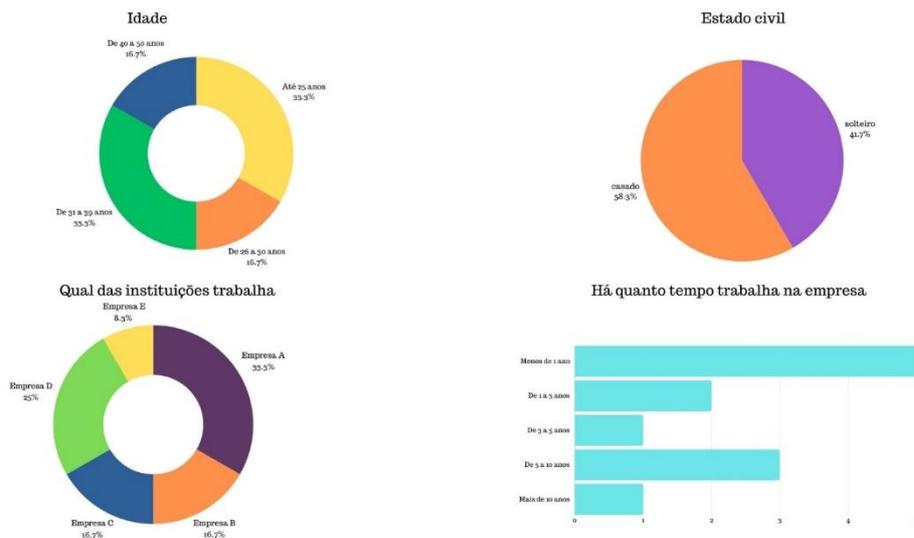
Com base na metodologia adotada que envolveu a aplicação de questionários presenciais junto aos colaboradores da área de vendas, foi possível obter *insights* valiosos sobre a prevalência da síndrome de burnout nesse grupo específico. A amostra incluiu 12 participantes, todos do sexo masculino. No entanto, mesmo com a garantia de anonimato no preenchimento dos questionários, uma observação significativa surgiu durante a análise dos dados no qual os colaboradores demonstraram receio em responder honestamente às perguntas contidas no formulário.

Essa relutância em fornecer respostas pode indicar a existência de estigma ou preocupação sobre repercussões associadas a divulgação de sentimentos de exaustão ou desmotivação. Este fenômeno destaca a complexidade de lidar com questões relacionadas à saúde mental no ambiente de trabalho, mesmo quando as respostas são fornecidas anonimamente.

Todavia, a pesquisa não apenas fornece informações dos desafios enfrentados pelos colaboradores de vendas em relação aos impactos do esgotamento profissional, mas também destaca a necessidade de abordagens mais cuidadosas e compreensivas para abordar questões de saúde mental no local de trabalho.

A figura 1 a seguir mostra o perfil dos participantes da pesquisa, 12 pessoas que trabalham na área de venda do ramo de eletrodomésticos responderam o questionário virtual.

#### **Gráfico 1 – Perfil dos respondentes**



Fonte: Elaborada pela autora.

A análise dos dados da figura 1 revela *insights* cruciais sobre o perfil dos respondentes e suas relações com os impactos do esgotamento profissional na área de vendas. A distribuição de idades destaca que o mercado atual é predominantemente composto por profissionais com até 25 anos (33,3%) e na faixa etária de 31 a 39 anos (33,3%). Além disso, a concentração significativa de colaboradores mais jovens pode indicar uma possível relação entre a idade e a suscetibilidade à síndrome de burnout, fornecendo um ponto de partida valioso para futuras investigações e estratégias de prevenção.

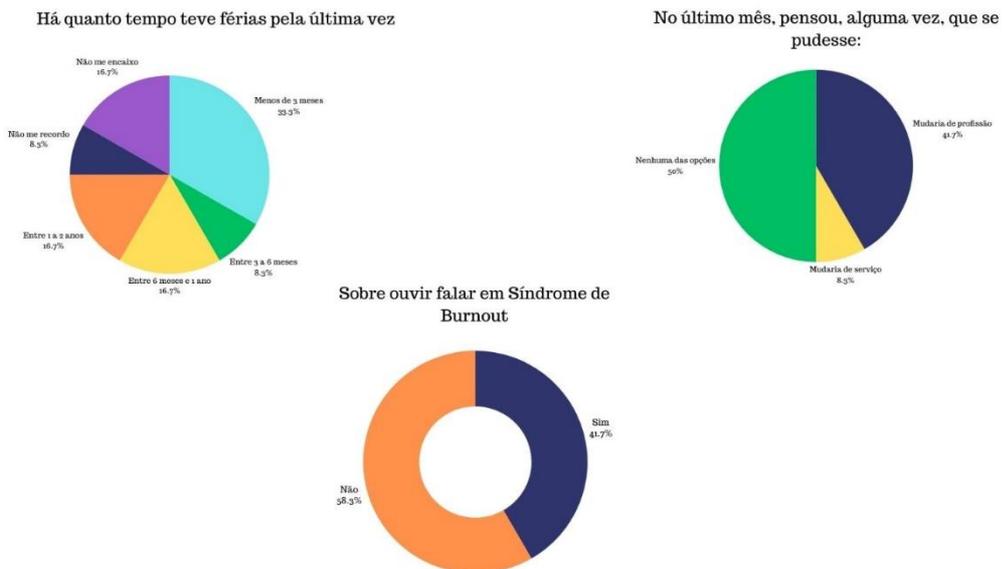
A participação majoritária de colaboradores da área de vendas em apenas 12 respostas sugere uma representação limitada, o que pode influenciar a generalização dos resultados. No aspecto de estado civil, a predominância de respondentes casados (58,3%) sugere a necessidade de considerar as dinâmicas familiares no contexto da síndrome de burnout.

A empresa A se destaca como a principal instituição representada (33,3%), indicando uma possível correlação e a incidência da síndrome. A distribuição do tempo de atuação mostra que a maioria dos colaboradores tem menos de um ano (41,7%), o que pode indicar um possível impacto da síndrome em profissionais mais recentes na área de vendas.

A coleta de dados por meio da Google Forms, utilizando o questionário MBI-HSS validado, reforça a robustez da metodologia, no entanto, é importante considerar o tamanho limitado da amostra e possíveis vieses na representatividade.

Essas análises iniciais fornecem um panorama valioso, indicando áreas específicas para investigações mais aprofundadas e intervenções direcionadas, visando a compreensão e mitigação da síndrome de burnout na equipe de vendas.

## Gráfico 2 – Perfil dos respondentes



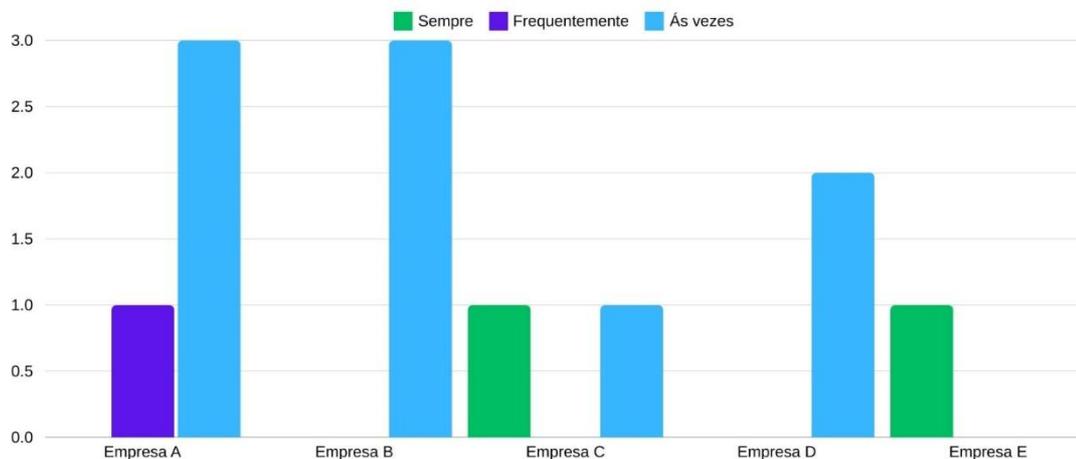
Fonte: Elaborada pela autora

A análise dos dados do gráfico 2 destaca aspectos significativos relacionados às férias, insatisfação profissional e familiaridade com a síndrome de burnout. Notavelmente, (33,3%) dos colaboradores tiraram férias há menos de 3 meses, sugerindo um possível impacto nas condições de trabalho. A reflexão sobre mudança de profissão revela que 50% dos respondentes não consideram mudar de profissão ou serviço nos últimos meses, enquanto (41,7%) expressaram o desejo de mudar de profissão. Essa divisão sugere uma ambivalência nas percepções dos colaboradores em relação à satisfação profissional, indicando a necessidade de investigar os motivos subjacentes a essa insatisfação. A constatação de que (58,13%) dos colaboradores não ouviram falar da síndrome de burnout destaca uma lacuna de conhecimento nesse aspecto. Essa falta de conscientização pode influenciar a capacidade de identificar e lidar com os sintomas da Síndrome, apontando para a importância de iniciativas educativas e preventivas. Em conjunto, essas análises sugerem a necessidade de estratégias voltadas para gerenciamento de tempo de férias, exploração das razões por trás da insatisfação profissional e promoção de conscientização sobre a síndrome de burnout. Assim, ações direcionadas a essas áreas podem contribuir significativamente para o bem-estar e a satisfação dos colaboradores na área de vendas.

### Gráfico 3 – Relacionado Burnout ao cliente

#### Relacionado Burnout ao cliente

Gráfico 3: Sente-se esgotado no final de um dia de trabalho.



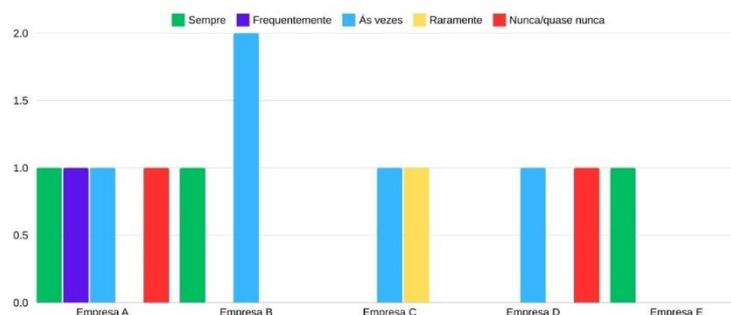
Fonte: Elaborada pela autora.

Com base nos dados fornecidos, sobre sentimento e esgotamento ao final de um dia de trabalho, podemos observar que das 12 respostas coletadas, apenas 3 colaboradores da empresa A e 3 da empresa B relataram se sentir esgotados “às vezes”. Ao interpretar esses resultados, é possível relacionar a sensação de esgotamento com o conceito de Dorta et al. (2012), quando o indivíduo se depara com um trabalho que exige demais e vai contra seus valores, torna-se exaustivo e desprovido de sentido e significado, ou seja, estressante. Essa associação destaca a importância de considerar não apenas a prevalência do esgotamento, mas também os elementos subjacentes que podem contribuir para essa percepção entre os colaboradores.

#### Gráfico 4 – Relacionado Burnout ao cliente

##### Relacionado Burnout ao cliente

Gráfico 6: Algumas vezes chegou a se questionar: “quanto tempo conseguirei continuar a trabalhar na área de vendas.”



Fonte: Elaborada pela autora.

Segundo Decezaro et al. (2014), o trabalho proporciona uma experiência caracterizada por oscilações entre momentos de positividade e negatividade. Essa alternância sugere uma complexidade nas emoções e reflexões dos colaboradores, indicando que a avaliação do cansaço pode ser um fenômeno ambíguo. Este padrão é evidenciado no gráfico 2, onde, ao abordar a questão do tempo viável para continuar

trabalhando na área de vendas, a empresa B se destaca nas respostas “às vezes”. Nesse contexto, levanta-se a hipótese de que outros colaboradores possam também sentir fadiga, mas talvez relutem em expressar abertamente suas preocupações, possivelmente devido ao receio de possíveis repercussões no emprego.

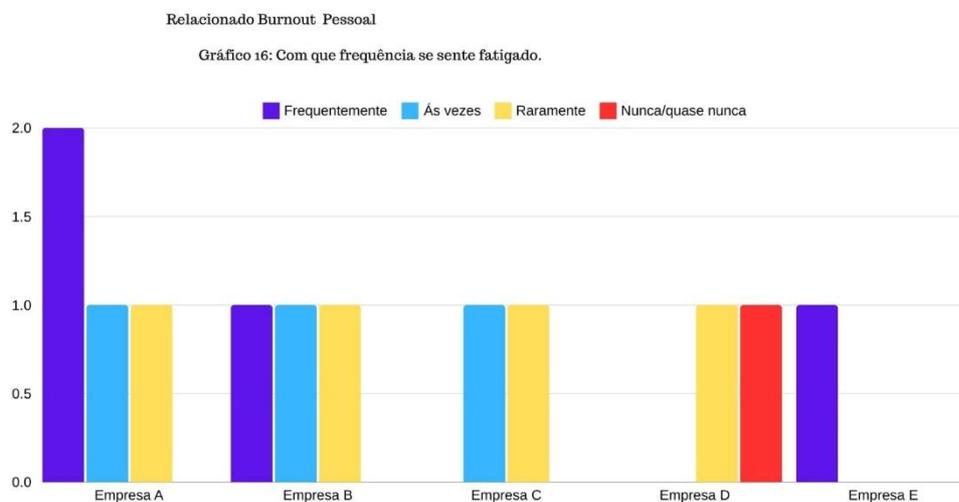
### Gráfico 5 – Relacionado Burnout ao trabalho



Fonte: elaborada pela autora.

Conforme evidenciado no gráfico, as empresas A e B se destacam ao receberem um maior número de respostas na categoria “Algumas vezes por semana” em relação ao desgaste emocional no trabalho. Este padrão reflete a percepção comum de que o trabalho é encarado como uma obrigação regular. Dorta et al. (2012) revela que o trabalho pode ser percebido como um fardo pesado quando exercido por necessidade, sem espaço para o prazer. Neste sentido, recomenda-se a consideração de estratégias que promovam não apenas a redução do desgaste, mas também a incorporação de elementos prazerosos no trabalho, visando uma experiência mais equilibrada e satisfatória para os colaboradores.

### Gráfico 6 – Relacionado Burnout pessoal

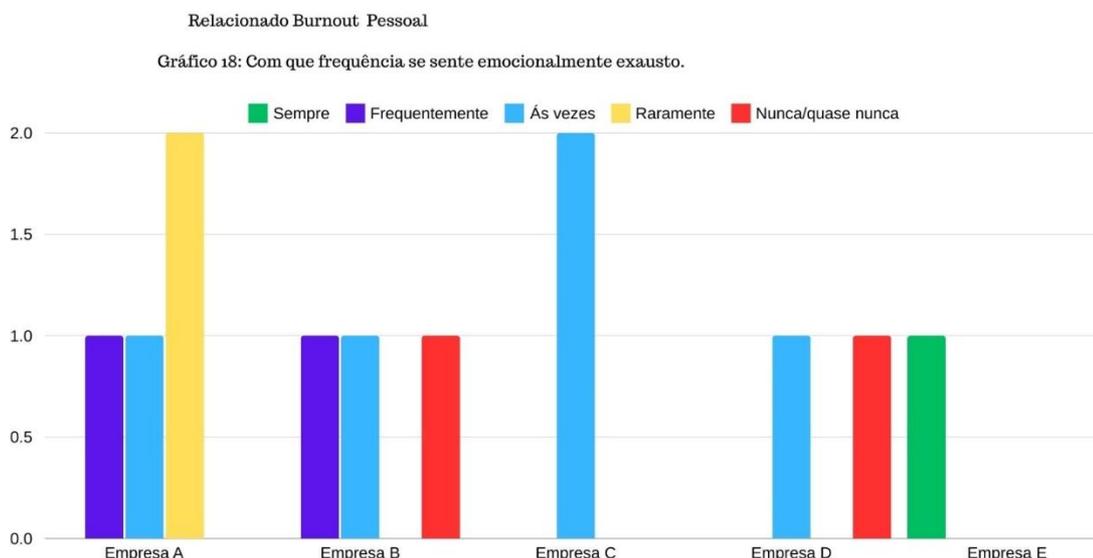


Fonte: Elaborada pela autora.

A análise revela que na empresa A há uma expressiva proporção de colaboradores que frequentemente se sentem fatigados, sugerindo uma possível carga de trabalho excessiva. Piedade et al. (2012) indica que diversos fatores contribuem para o estresse no ambiente de trabalho, incluindo a pressão por maior produtividade, a diminuição do tempo disponível e a escassez de profissionais para realizar tarefas, frequentemente complexas. Esses elementos têm sido responsáveis por gerar tensão, fadiga e esgotamento dos profissionais.

Em contrapartida, as empresas B,C,D e E apresentam respostas mais distribuídas entre “às vezes”, “raramente” e “nunca”, indicando uma variação de experiências com fadiga nessas organizações. A empresa A pode se beneficiar de estratégias para melhorar o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, enquanto as demais podem explorar políticas que promovam uma distribuição mais equitativa de respostas, incentivando um ambiente de trabalho mais saudável.

### Gráfico 7 – Relacionado Burnout pessoal



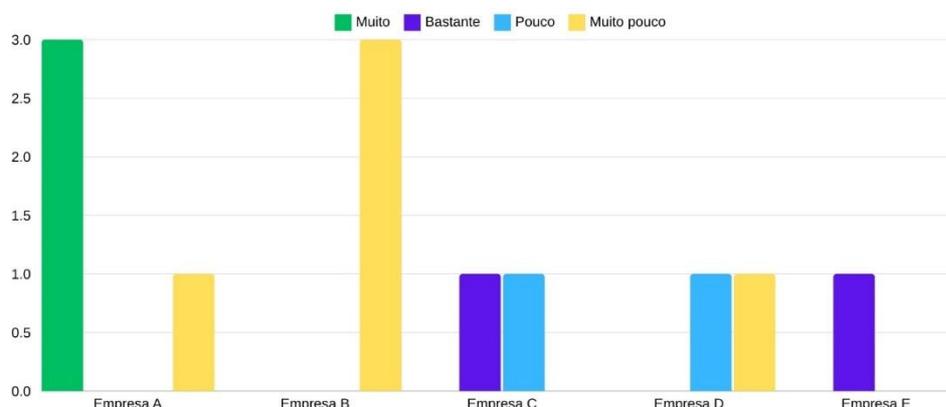
Fonte: Elaborada pela autora.

De acordo com Dorta et al. (2012), a compreensão do adoecimento profissional está ligada à falta de recursos e estratégias para lidar com adversidades. Essa perspectiva ganha relevância ao analisar a frequência com que os colaboradores se sentem emocionalmente exaustos. Notavelmente, na empresa A duas respostas predominantes indicam que os colaboradores “raramente” experimentam tal exaustão. Já na empresa C, duas respostas mais frequentes situam-se no nível “às vezes”, destacando-se como uma categoria intermediária entre raramente e frequentemente em relação à exaustão emocional. Dessa forma, essa dinâmica sugere variações nas experiências de Burnout entre as empresas, apontando para a importância de estratégias preventivas e de suporte emocional.

### Gráfico 8 – Relacionado a Exaustão emocional

Relacionado a Exaustão Emocional

Gráfico 23: Eu sinto mau estar por causa do meu trabalho.



Fonte: Elaborada pela autora.

No gráfico 8, ao explorar a exaustão emocional, destaca-se a empresa A com três respostas indicando um sentimento “muito” de mal-estar associado ao trabalho, enquanto na empresa B prevalecem três respostas de “muito pouco”. Essas divergências revelam contrastes significativos nos níveis de exaustão emocional entre as organizações. Adicionalmente, a citação de Dorta et al (2012) enfatiza que o trabalho, em certas circunstâncias, pode ser percebido como um fardo pesado devido ao cansaço e desgaste, especialmente quando realizado por necessidade, sem espaço para o prazer. Essa perspectiva destaca a importância de considerar não apenas a carga de trabalho objetiva, mas também a percepção subjetiva dos colaboradores, influenciando os níveis de exaustão emocional.

## 5 Conclusão

Algumas expressões de burnout parecem não depender do contexto sociocultural, e é com base nessa premissa que é apresentada algumas reflexões e ações para prevenção e intervenção. A abordagem parte do entendimento de que o burnout não é apenas um problema individual, mas também é influenciado pelo ambiente de trabalho. No entanto, embora existam semelhanças, algumas causas e manifestações podem assumir particularidades determinadas por características específicas do ambiente laboral, da organização e também por aspectos socioculturais mais amplos presentes em diversas sociedades.

Com base nessa premissa, a análise dos dados coletados destaca a desafiadora dinâmica dos impactos do esgotamento profissional em colaboradores da área de vendas de lojas de eletrodomésticos em Coelho Neto-MA. A pesquisa adotou uma abordagem quantitativa, exploratória e descritiva, utilizando a ferramenta de Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) para analisar a incidência do esgotamento profissional e seus impactos. Os resultados revelam *insights* cruciais sobre o perfil dos colaboradores e suas relações com o Burnout.

A amostra de 12 participantes, em sua maioria do sexo masculino, apresenta desafios na honestidade das respostas devido ao receio de repercussões no emprego. A análise demográfica destaca uma predominância de colaboradores mais jovens, casados e com menos de um ano de atuação, sugerindo possíveis fatores de suscetibilidade ao esgotamento profissional.

A pesquisa destaca áreas de intervenção, como a necessidade de estratégias voltadas para o gerenciamento do tempo de férias, exploração das razões da insatisfação profissional e promoção da conscientização sobre a Síndrome de

Burnout. Além disso, a análise dos níveis de Burnout revela variações entre as empresas, indicando a importância de estratégias preventivas e de suporte emocional específicas para cada organização. Os resultados evidenciam a necessidade de abordagens mais cuidadosas e compreensivas para lidar com questões de saúde mental no local de trabalho. Apesar dos desafios na coleta de dados, esta pesquisa contribui para a compreensão dos impactos do esgotamento profissional na equipe de vendas e sugere direções para futuras investigações e intervenções.

Em síntese, a presente pesquisa contribui significativamente para a comunidade acadêmica ao fornecer *insights* relevantes sobre os desafios enfrentados pelos profissionais de vendas em um contexto específico. Ao explorar a prevalência do esgotamento profissional nesse segmento laboral, este estudo amplia o entendimento sobre as inter-relações entre fatores psicossociais, desempenho e bem-estar no ambiente de trabalho. A identificação dos impactos do segmento nas organizações de Coelho Neto MA não apenas oferece subsídios para estratégias de gestão de recursos humanos mais eficazes, mas também destaca a urgência de implementar medidas preventivas e intervenções direcionadas. Assim, esta pesquisa assume um papel fundamental ao promover a conscientização e catalisar discussões sobre a saúde mental no contexto profissional, trazendo implicações práticas valiosas para gestores, profissionais de recursos humanos e demais interessados na promoção de ambientes laborais mais saudáveis e produtivos.

Em resumo, este estudo destaca a urgência de estratégias personalizadas para prevenção e suporte emocional na área de vendas, visando promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo em face dos desafios contemporâneos. Este trabalho ressalta que a pesquisa está aberta a avanços substanciais, e que futuras investigações podem se aprofundar no esgotamento e produtividade, com uma análise mais aprofundada dos impactos do esgotamento profissional em colaboradores da área de vendas das organizações em Coelho Neto-MA. Que este estudo sirva como base para futuras pesquisas e contribua para compreensão mais profunda desses temas cruciais no contexto empresarial.

## Referências bibliográficas

ALBORNOZ, S. **O que é trabalho?** São Paulo: Ed. Brasiliense, 1994.

ARAUJO, Adriana. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/informe-se/informativo/sindrome-de-burnout-uma-doenca-do-trabalho/14280/>> Excelência em Comunicação.

BRAAMS, J. Babel, a multilingual package for use with LATEX's standard document classes. [S.l.], 2008. Disponível em:

<<http://mirrors.ctan.org/info/babel/babel.pdf>>. Acesso em: 17 fev. 2013. Citado na página 2.

BUENO, Francisco da S. **Grande dicionário etimológico-prosódico da língua portuguesa.** São Paulo : Lisa, 1988. V. 8, p. 402 CODO, Wanderley et al. A síndrome do trabalho vazio em bancários. In: CODO, Wanderley & SAMPAIO, José Jackson C. (orgs.) Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho. Petrópolis: Vozes, 1995.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração.** 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CONTE, Antonio Lázaro. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE business**, v. 7, p. 32-34, 2003.

DECEZARO, A.et al. **O estresse dos enfermeiros que atuam na unidade de traqueia intensiva**: uma revisão de literatura. Revista UNINGÁ Rewiew. Maringá, v.19, n.2, p. 29-32, 2014.

DORTA, A.A.et al. **Trabalho e saúde**: reflexões sobre as estratégias de enfrentamento do trabalhador.Omnia Saúde.São Paulo,v.9,n.2,p.28-44,2012.

FERNANDES, Valdemiro de Carvalho. **O papel da liderança na motivação, satisfação e desenvolvimento dos trabalhadores**: estudo comparativo entre a realidade angolana e portuguesa. Portugal: Chiado 2018.

FREUDENBERGER, H. J. Journal of Social Issues, New York, n. 30, p. 159 - 165, 1974. GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991

GONÇALES, Crichna Aguiar; GONÇALES, Relber Aguiar. Síndrome de burnout: Causas e consequências em diversos profissionais. **Revista Brasileira de Psicologia**, v. 3, n. 2, p. 49-65, 2016 .

GONÇALES, Crichna Aguiar; GONÇALES, Relber Aguiar. **Síndrome de Burnout: causas e consequências em diversos profissionais**. Revista Brasileira de psicologia, 03(02), Salvador, Bahia, 2017.

IBGE. **Normas de apresentação tabular**. 3. ed. Rio de Janeiro: Centro de Documentação e Disseminação de Informações. Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 1993. Acesso em: 21 ago 2013. Citado na página [2](#).

KONDER, Leandro. **O que é dialética**. São Paulo: Brasiliense, 2008. Coleção primeiros passos,

KRAUSE, Dan; DENZIN, N. K. The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods. **Teaching Sociology**, v. 17, n. 4, p. 500, out. 1989. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/1318434>. Acesso em: 15 jan. 2024.

MAGANETE, Rafael Andrade Bueno et al. **Desenvolvimento de um Negócio de Promoção à Saúde para Empresas**. 2020.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, B.; LEITER, P. Job burnout. **Annual review of psychology**, v. 52, n. 1, p. 397-422, 2001.

PIEIDADE, M. I. G. et al. **Estresse ocupacional do enfermeiro na Unidade de Terapia Intensiva**. Caderno Saúde e Desenvolvimento, Salvador, v.1, n.1, p. 27-39, 2012. Acesso em: 13 jan. 2024

PINK, Daniel H. **Motivação 3.0.** a surpreendente verdade sobre o que realmente nos motiva. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

RODRIGUES, Marcus V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Editora Vozes, 1999.

SANTOS, Marcos Daniel Anduja dos. **A quarta revolução industrial: as perspectivas dos impactos da indústria 4.0.** 2022. v. 23.

TALBOT, N. L. **User Manual for glossaries.sty.** [S.l.], 2012. Disponível em: <http://mirrors.ctan.org/macros/latex/contrib/glossaries/glossaries-user.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2013. Citado na página [2](#).