

ETEC BENEDITO STORANI - EXTENSÃO EE FLÁVIO DE CARVALHO
TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS

KARINE LIMA DE MENEZES
KELE LIMA DE MENEZES CHANCHENCOW
PALOMA CRISTINA ALVES HORÁCIO

SÍNDROME DE BURNOUT COM FOCO NA QUALIDADE DE VIDA
PROFISSIONAL E PESSOAL DO COLABORADOR

VALINHOS/SP

2021

KARINE LIMA DE MENEZES
KELE LIMA DE MENEZES CHANCHENCOW
PALOMA CRISTINA ALVES HORÁCIO

SÍNDROME DE BURNOUT COM FOCO NA QUALIDADE DE VIDA
PROFISSIONAL E PESSOAL DO COLABORADOR

Projeto de conclusão de curso
apresentado à ETEC Benedito Storani,
como requisito parcial para obtenção do
título de Técnico em Recursos Humanos.

Orientador: Prof. Roney Trovato

VALINHOS/SP

2021

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, pelas nossas vidas, e por nos permitir ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo da realização deste trabalho.

Agradecemos aos nossos pais, irmãos, maridos e amigos que estiveram nos auxiliando e incentivaram nos momentos difíceis e compreenderam a nossa ausência enquanto nos dedicávamos à realização deste trabalho

Ao professor Roney Travassos, pelas correções e ensinamentos que nos permitiram apresentar um melhor desempenho no nosso processo de formação profissional ao longo do curso.

A todos que participaram, direta ou indiretamente do desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, enriquecendo o nosso processo de aprendizado.

Aos meus colegas de turma, por compartilharem conosco tantos momentos de descobertas e aprendizado e por todo o companheirismo ao longo deste percurso.

À instituição de ensino Centro Paula Souza e a ETEC Benedito Storani, pela oportunidade de aprendizado e ensino para vida.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1 A importância da qualidade de vida.....	2
1.2 O bem-estar ameaçado pelo trabalho	3
1.3 Cultura e estrutura organizacional.....	3
1.4 Cultura organizacional da consultoria.....	4
1.5 Papel do profissional de recursos humanos para prevenção de doenças ocupacionais	5
1.6 Missão, visão e valores da consultoria	6
1.7 Importância do projeto para sociedade	6
2. SÍNDROME DE BURNOUT	8
2.1 Burnout x estresse x depressão	8
2.2 Síndrome de Burnout, quando o trabalho se torna insustentável	9
2.3 O desequilíbrio da saúde profissional.....	10
2.4 Esgotamento emocional	11
3. QUALIDADE DE VIDA DO COLABORADOR	13
3.1 Como promover a qualidade de vida.....	14
3.1.1 Incentive a comunicação e as trocas de conhecimentos.....	14
3.1.2 Procure flexibilizar a jornada de trabalho	14
3.1.3 Crie programas de saúde e bem-estar emocional.....	14
3.1.4 Reconheça, dê feedbacks e realize celebrações	15
3.1.5 Considere os programas de educação financeira	15
3.1.6 Estimule a existência dos grupos de diversidade.....	15
3.1.7 Desenvolva e apoie as lideranças e as mentorias	15
3.2 Como as ações preventivas melhoram a qualidade de vida do colaborador	15
3.3 Correção.....	16
4. METODOLOGIA	18
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS	19
5.1 Análise Quantitativa.....	19
6. MARKETING E VENDAS	25
6.1 Plano de Negócio	25
6.2 Plano de Marketing.....	25
7. PROJETO EM FEIRA	27
7.1 Público alvo	27

7.2	Marketing.....	27
7.3	Infraestrutura	27
7.4	Cronograma.....	27
7.5	Custo operacional.....	28
8.	PROJETO ONLINE.....	29
8.1	Público alvo	29
8.2	Marketing digital	29
8.3	Infraestrutura	29
8.4	Custo operacional.....	29
9.	VENDA DA CONSULTORIA.....	30
9.1	Produto.....	30
9.2	Preço	30
9.2.1	Empresa de pequeno porte com até 20 funcionários	30
9.2.2	Empresa médio porte com até 50 funcionários	30
9.2.3	Empresa grande porte com até 100 funcionários	31
9.3	Praça.....	31
9.4	Promoção.....	31
9.5	Pessoas.....	31
10.	REFERÊNCIAS.....	32
11.	ANEXOS	34

1. INTRODUÇÃO

Pretende-se neste projeto abordar aspectos que norteiam a Síndrome de Burnout em conjunto com a qualidade de vida no contexto profissional e pessoal do colaborador.

Burnout significa "esgotamento" e está associado a metas impostas pelo indivíduo ou organização, gerando expectativa de sucesso em metas irrealizáveis causando esgotamento da energia individual e a frustração com o trabalho.

O termo burnout foi citado pela primeira vez pelo psicanalista Herbert Freudenberger em 1974, como sendo um quadro de esgotamento físico e mental com intensa irritabilidade relacionado a condições desgastantes do ambiente de trabalho de profissionais da saúde atuando na área de dependência química (FREUDENBERGER, 1974; FREUDENBERGER; RICHELSON, 1987).

Sobre qualidade de vida, a Organização Mundial da Saúde, diz que qualidade de vida é *“a percepção do indivíduo de sua inserção na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”*.

Para autor Nahas (2003), define o conceito como; *“O conceito de qualidade de vida é diferente de pessoa para pessoa e tende a mudar ao longo da vida de cada um. Existe, porém, consenso em torno da ideia de que são múltiplos os fatores que determinam a qualidade de vida de pessoas e comunidades. A combinação desses fatores que moldam e diferenciam o cotidiano do ser humano, resulta numa rede de fenômenos e situações que, abstratamente, pode ser chamada de qualidade de vida”*. (NAHAS, 2003, p. 13)

A partir da proposta apresentada, foi escolhido o tema que se denomina “Síndrome de Burnout com foco na qualidade de vida profissional e pessoal do colaborador”. Trata-se de um tema atual, que está presente na sociedade entendida em diferentes expressões de como o colaborador é afetado por um ambiente laboral estressante e desgastante.

1.1 A importância da qualidade de vida

O conceito da importância da qualidade de vida no trabalho, também conhecida como (QVT), apresenta-se diversos pontos. Conjunto de ações que uma organização aplica para oferecer condições plenas de trabalho, desenvolvimento humano, bons relacionamentos interpessoais e bem-estar dentro e fora da empresa.

No entanto, maior parte das ações que ajudam a enxergar esse cenário e serem inseridos na rotina da organização, é:

- Manter um clima agradável, pois é fundamental na percepção de qualidade de vida no trabalho. As falhas na comunicação, presença de pessoas tóxicas, chefes cheios de autoridade, são alguns dos exemplos de fatores que atuam negativamente no clima.

- Criar espaços para relaxar, quebra da rotina, sabemos que há dias nos quais a pressão e o volume de trabalho são maiores e acabam gerando muito estresse. Os colaboradores precisam ter uma válvula de escape para aliviar a tensão e manter uma boa saúde física e mental.

Conhecer os fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho, como: Divisão de equipes, valorização dos talentos, organização dos processos, apoio de uma ferramenta eficaz é essencial para garantir funcionários mais satisfeitos e, conseqüentemente, com mais saúde e produtividade nas atividades.

Quando falamos sobre o equilíbrio pessoal e profissional, podemos dizer que é o pilar para se ter uma harmonia não apenas interna consigo mesmo, mas também nas relações interpessoais. Levar as angústias do trabalho para casa ou as brigas de família para o trabalho, são sintomas que estes dois lados da moeda precisam ser diferenciados.

É preciso ter a inteligência emocional de separá-las, para dedicar cada uma delas de forma mais proveitosa. O primeiro passo é a observação. É preciso analisar a rotina de forma crítica, para poder identificar se há gatilhos específicos que te fazem perder o equilíbrio pessoal e profissional.

É importante ressaltar que uma vida com equilíbrio pessoal e profissional é uma jornada contínua, é preciso que administre melhor a energia, e assim, aproveitará com mais qualidade, potencial e leveza.

Os benefícios em investir na qualidade de vida no trabalho é bom não só para os funcionários. O reflexo é positivo também para a empresa e a otimização de seus resultados.

- Maior engajamento das equipes;
- Melhora na saúde do colaborador;
- Aumento da produtividade;
- Estimula a motivação;
- Valoriza o profissional.

1.2 O bem-estar ameaçado pelo trabalho

Para manter o bem estar na organização é importante que sejam adotadas medidas preventivas para que o ambiente de trabalho seja um lugar “agradável” e que proporcione condições adequadas ao trabalhador.

As condições em que a função é exercida tem relação direta com a saúde, é necessário que as empresas tenham estratégias individuais e coletivas que ajudem no desenvolvimento da função e beneficie a saúde não somente do colaborador, mas de todos na organização.

O bem estar é ameaçado quando a sensação de esgotamento emocional e físicas começam a refletir em atitudes e pensamentos negativos em relação a organização. Algumas manifestações que podem estar associados as más condições de trabalho são:

- Ausência no trabalho
- Mudanças bruscas de humor
- Ansiedade
- Baixa auto estima
- Dor de cabeça, enxaqueca, cansaço excessivo.

1.3 Cultura e estrutura organizacional

A cultura organizacional pode ser entendida como um conjunto de valores, crenças e ações que determina como uma organização conduz seu negócio. Ela está diretamente ligada ao alcance dos resultados, crescimento e relacionamento em uma organização. Por este motivo deve ser objetiva e estratégica.

Para Chiavenato (2002), a cultura organizacional é capaz de estimular a satisfação, a motivação e o desempenho dos colaboradores no ambiente de

trabalho. Os indivíduos aguardam recompensas, satisfações e frustrações e, essas expectativas tendem a levar à motivação. Fatores de satisfação são os que demonstram os sentimentos mais positivos do profissional em relação ao trabalho.

A construção da cultura organizacional deve ser um dos principais pilares de uma empresa. Ela demonstra diariamente a rotina e funcionamento das diretrizes junto aos diretores, colaboradores, clientes, fornecedores e na sociedade, essas diretrizes aplicadas corretamente tendem a guiar o comportamento e mentalidade dos membros da organização.

A cultura organizacional deve ser vista pelos gestores como um recurso que contribui para o alcance de metas estabelecidas dentro da organização, tanto para as equipes como para o negócio.

A estrutura organizacional é a forma como a empresa está estruturada. Podendo ser definida como a empresa se estrutura para colocar em prática seu planejamento, respeitando sua missão, visão e valores.

A estrutura organizacional também é considerada um dos principais pilares de uma empresa, ela é formada por diferentes departamentos, que trabalham juntos para atingir as metas e objetivos.

A estrutura possibilita que a organização tenha uma visão ampla e completa sobre como os recursos estão sendo distribuídos entre os setores e como a empresa trabalha para alcançar os objetivos e resultados estabelecidos.

1.4 Cultura organizacional da consultoria

Nosso projeto consiste em uma consultoria especializada em gestão empresarial. A consultoria tem como objetivo diagnosticar e analisar os dados da empresa, auxiliando em uma gestão prática e eficiente em todos os setores.

Visamos nesse projeto trabalhar em conjunto com equipe multidisciplinar, um time formado por diferentes profissionais, que detém habilidades técnicas, perfis comportamentais, vivências e experiências distintas. Desta forma, trabalharemos em prol da conscientização para empresas de pequeno, médio e grande porte ajudando-os a reconhecer a importância de um ambiente laboral saudável.

Durante o processo de consultoria empresarial é grande importância a interação dos consultores com profissionais da organização,

Sendo assim, procuramos compreender o que está causando o esgotamento profissional, e oferecer o auxílio de um profissional qualificado como o psicólogo é de extrema importância. Além de buscar reavaliar a cultura da organização e ter um planejamento estratégico é de grande importância para a equipe poder desenvolver ideias e compartilhar experiências.

1.5 Papel do profissional de recursos humanos para prevenção de doenças ocupacionais

O setor de recursos humanos está diretamente ligado a saúde ocupacional, de acordo com Travassos (2003), a saúde ocupacional pode ser definida como sendo a promoção e preservação da integridade física do trabalhador, através da constatação de fatores que interfiram na saúde, tais como os riscos intrínsecos relacionados ao ambiente.

Os recursos humanos se desenvolvem além dos processos de recrutar, selecionar, treinar e capacitar os funcionários, os profissionais tem grande responsabilidade ao auxiliar na aplicação de técnicas estratégicas para prevenção da saúde ocupacional. Sendo assim, assegurando a segurança, saúde física e mental dos colaboradores.

O departamento de recursos humanos está de modo direto, relacionado com o quadro de funcionários e às lideranças, tendo uma visão plena para identificar e mapear possíveis riscos para segurança e saúde dos colaboradores.

Uma das maiores responsabilidades para o departamento está em garantir ambiente laboral saudável, respeitando os colaboradores em suas individualidades e necessidades. Essa percepção influencia o comportamento e determina o estado motivacional, com impacto individual e coletivo.

Nesse sentido, é de suma importância a integração entre os departamentos da organização aplicando ações com a intenção de promover uma boa gestão e a promoção de um clima organizacional saudável. Para Chiavenato 2010, o clima pode ser visto como os sentimentos que os indivíduos têm e a maneira como eles interagem entre si, com os clientes ou elementos externos.

Portanto, o clima organizacional é um dos principais pontos de atenção e cuidado a serem discutidos, uma gestão correta acarreta em um ambiente saudável que respeita os colaboradores, tornando a organização mais

produtivas, as equipes mais engajadas e os ambientes de trabalho ganham mais fluidez e harmonia.

1.6 Missão, visão e valores da consultoria

Dentro de uma organização existem três pilares fundamentais para o planejamento de uma empresa. Missão, visão e valores eles tratam do que ela é, aonde ela deseja ir e de seus princípios éticos.

Vamos entender melhor esses conceitos para nossa consultoria:

Missão: Atender às exigências e necessidades de nossos clientes na prestação de serviços de consultoria empresarial através:

- Da assessoria aos clientes com custo benefício com os serviços prestados;
- Da capacitação humana dos colaboradores;
- Do estímulo dos fornecedores na manutenção do relacionamento com a PK Consultoria, dentro de posturas éticas, buscando a satisfação mútua;
- Do atendimento aos prazos de entrega pré-estabelecidos;
- Das ações preventivas buscando a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

Visão: Ser reconhecida pela qualidade de prestação de serviços e diversidade de atuação no mercado, por que acreditamos que o impossível é um desafio; contamos com uma equipe altamente ética, comprometida e capacitada, valorizando e investindo no nosso time, proporcionando um ambiente de trabalho acolhedor e sempre buscando continuamente superar as expectativas de clientes e parceiros através da excelência no atendimento e gestão de processos.

Valores: Integridade, confiança, ética, transparência, foco em resultados, construir relacionamentos e respeito às pessoas.

1.7 Importância do projeto para sociedade

O projeto tem um papel de suma importância, dizer o que é a Síndrome de Burnout, suas consequências, a realidade vivida pelos colaboradores e as medidas que podem ser tomadas para reduzir o estresse dentro da organização, apresentando a importância da qualidade de vida profissional e pessoal.

Mostrar que Síndrome de Burnout é um fenômeno psicossocial ocupacional resultante de um estresse crônico que não foi gerenciado com sucesso. Através do projeto, levar a organização há algumas reflexões, como:

- Temos como hábito, abrir conversas sobre, como as pessoas estão se sentindo frente aos desafios propostos e atribuídos?

- Construimos relações seguras para que as pessoas falem abertamente como estão se sentindo e peçam ajuda?

- Como vemos as pessoas que pedem ajuda ou expressam suas dificuldades e/ou emoções?

- O que estamos, como organização, dispostos a abrir mão para que os profissionais não adoçam?

Ressaltar que a síndrome de burnout não deve ser entendida como uma variável do tipo presente ou ausente, mas sim como uma variável contínua que possui níveis alto, moderado e baixo, de acordo com a frequência com que o indivíduo se depara com o sentimento relacionado a cada fator da síndrome.

2. SÍNDROME DE BURNOUT

O nome *burnout* se origina do verbo inglês “to burn out”, que significa “queimar-se por completo” ou “consumir-se”. A síndrome foi citada pela primeira vez em 1974, pelo psicanalista alemão Herbert J. Freudenberger.

Freudenberger criou a expressão *staff burnout* para determinar os sintomas causados pela síndrome através da exaustão, desilusão e isolamento em trabalhadores da saúde mental. Em 1975 e 1977, Freudenberger complementou sua definição de *burnout* como comportamentos de fadiga, depressão, irritabilidade, aborrecimento, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade.

A síndrome de *burnout* ou “síndrome do esgotamento profissional” como também é conhecido, trata-se de um distúrbio psíquico e emocional causado pela exaustão extrema, associado as condições desgastantes no ambiente de trabalho.

A síndrome de *burnout* foi incluída pela Organização Mundial de Saúde (OMS) na lista de Classificação Internacional de Doenças (CID-11) e entra em vigor em 2022. O conceito é definido pela CID-11, como sendo resultante a partir do estresse crônico, caracterizado por sentimentos de exaustão, pensamentos negativos em relação ao trabalho, sensação de esgotamento, cinismo ou redução da eficácia profissional.

No Brasil, o Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, dispõe o Regulamento da Previdência Social e, em seu Anexo II, trata dos Agentes Patogênicos causadores de Doenças Profissionais. O inciso XII da tabela de Transtornos Mentais e do Comportamento Relacionados com o Trabalho (Grupo V da CID-10) cita a "Sensação de Estar Acabado" ("Síndrome de *Burnout*" ou "Síndrome do Esgotamento Profissional") como sinônimos do *burnout*, que, na CID-10, recebe o código Z73.0.

2.1 Burnout x estresse x depressão

Burnout, estresse e depressão, tratadas e classificadas de maneira distinta pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Isso porque para a OMS, o Burnout não é uma condição médica, mas um fenômeno ligado ao trabalho. Já a depressão é uma doença psiquiátrica crônica e o estresse, por sua vez, é uma resposta do corpo às circunstâncias do dia a dia.

Mas o que entrelaçam essas condições de saúde específicos, é a semelhança nos sintomas que podem refletir na capacidade produtiva do colaborador.

Assim como no Burnout, a depressão e o estresse se manifestam na forma de tristeza excessiva, ansiedade, desânimo, exaustão, dificuldade de concentração, baixa tolerância a situações profissionais, baixo índice de tolerabilidade de situações da rotina profissional, bem como afastamento do ambiente de trabalho. Podem agravar, quando as condições inadequadas em que o indivíduo se encontra no ambiente de trabalho, tem uma sobrecarga profissional, uma cobrança excessiva e relacionamento conflituoso com colegas. A similaridade entre estas doenças pode confundir os terapeutas que estão lidando com o paciente. Ambas as patologias desencadeiam sintomas depressivos, mas, a raiz do problema é uma só: o trabalho.

A tabela abaixo mostra algumas das principais diferenças entre o Estresse e a Síndrome de Burnout.

ESTRESSE	SÍNDROME DE BURNOUT
Caracterizada por excesso de dedicação	Caracterizado por desmotivação.
As emoções são ativas e exaltadas.	As emoções são embotadas.
Produz urgência e hiperatividade.	Produz impotência e desesperança.
Perda de energia.	Perda de motivação, ideais e esperança.
Leva a transtornos de ansiedade.	Leva ao distanciamento e a depressão.
O dano primário é físico.	O dano primário é emocional.
Pode mata-lo prematuramente.	Pode parecer que não vale a pena viver.

2.2 Síndrome de Burnout, quando o trabalho se torna insustentável

O *burnout* é um distúrbio emocional pertencente ao ambiente de trabalho. A principal causa da doença é o excesso de trabalho, pressão e responsabilidades constantes, acomete principalmente profissionais que atuam diretamente com o público como médicos, enfermeiros, professores, policiais, jornalistas, dentre outros.

Caracterizada no ambiente laboral como um estado de decepção e perda do interesse pelo trabalho, que produz sofrimento no indivíduo gerando consequências no estado de saúde e no desempenho profissional.

O trabalho e o desempenho profissional passam a ter uma menor importância em sua vida, ocasionando em diminuição do rendimento e menor dedicação às suas funções. Influenciando negativamente na saúde mental do profissional.

Atualmente o conceito utilizado para síndrome é baseado na perspectiva social-psicológica da psicóloga norte-americana Christina Maslach, criadora do Maslach Burnout Inventory (MBI), a ferramenta mais utilizada no diagnóstico da síndrome de *burnout*.

O conceito estabelece três dimensões, exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. Sendo, (a) exaustão emocional: surge da falta de energia e do desgaste emocional provocando à falta de entusiasmo, frustração, insatisfação e tensão; (b) despersonalização: caracterizado pelo sentimento e atitudes negativas no trabalho, manifestando desânimo e desmotivação na execução das atividades, acarretando falta de empenho e comprometimento; (c) baixa realização pessoal: falta de envolvimento com o trabalho, ocasionado pela sensação de incapacidade, baixa autoestima, desmotivação no local de trabalho, o indivíduo tende a autoavaliação profissional negativa, sensação de infelicidade e insatisfação, ocasionado sentimentos de inadequação e fracasso.

2.3 O desequilíbrio da saúde profissional

O desequilíbrio da saúde profissional aponta para o limite físico e mental do funcionário, níveis excessivos de estresse que podem acarretar grandes prejuízos tanto na vida pessoal quanto para a própria empresa prejudicando a qualidade do serviço prestado e também podendo levar a ausência do colaborador no quadro de funcionários da empresa. A mente humana é, sem dúvida, a parte do corpo mais exigida ao longo de uma jornada de trabalho, independente da sua função.

A capacidade de produção está diretamente ligada ao foco, a motivação, a concentração e ao comprometimento com os resultados, que só serão possíveis através do equilíbrio físico e mental. O acúmulo de funções, pressão e

trabalho em excesso, pode causar o desequilíbrio na saúde por esse motivo os profissionais precisam abrir os olhos para ver que o descuido com a sua saúde física e mental pode muitas vezes antecipar o fim da sua carreira, esses cuidados devem ter mais prioridade do que as preocupações do trabalho.

Segundo Maslach e Leiter (1997) “[...] os indivíduos que estão neste processo de desgaste estão sujeitos a largar o emprego, tanto psicológica quanto fisicamente. Eles investem menos tempo e energia no trabalho, fazendo somente o que é absolutamente necessário e faltam com mais frequência. Além de trabalharem menos, não trabalham tão bem. Trabalho de alta qualidade requer tempo e esforço, compromisso e criatividade, mas o indivíduo desgastado já não está disposto a oferecer isso espontaneamente. A queda na qualidade e na quantidade de trabalho produzido é o resultado profissional do desgaste”.

A síndrome de burnout é consequência de prolongados níveis de estresse no trabalho e compreende exaustão emocional, distanciamento das relações pessoais e diminuição do sentimento de realização pessoal.

2.4 Esgotamento emocional

O esgotamento emocional é atualmente considerado um estado de estresse prolongado e excessivo. E isso faz que nos sintamos incapazes de enfrentar os desafios da vida; trazendo o distanciamento afetivo, onde provoca diminuição da empatia, desapego, sensação de alienação em relação aos outros, sendo a presença deste, muitas vezes desagradável e não desejada, como por exemplo:

- Abrange sentimentos de desesperança e de derrota;
- Fracasso;
- Indecisão;
- Insegurança;
- Solidão;
- Depressão;
- Perspectiva negativa sobre si mesmo;
- Raiva;
- Impaciência;
- Tensão;
- Sensação de baixa energia;

- Imunidade reduzida e suscetibilidade para outras doenças, cefaleias, náuseas, dor e tensão muscular, dor lombar ou cervical, alterações do apetite e distúrbios do sono.

No ambiente de trabalho, a baixa realização profissional ou baixa satisfação com o trabalho pode ser descrita como uma sensação de que muito pouco tem sido alcançado e o que é realizado não tem valor, provocando diminuição da motivação e do sentimento de realização. Também poderá provocar mudanças comportamentais, como isolamento social, diminuição de responsabilidades pela falta de motivação, conflitos com colegas de trabalho, haverá uma projeção das suas frustrações nos outros, também aumentará as faltas ao trabalho e atrasos ou saídas mais cedo.

Contudo, é importante dizer, que, o esgotamento emocional e físico, sendo características mais evidentes, não adianta apenas descansar ou tirar um período de férias. É preciso uma opinião médica, afinal a mente e o corpo precisam de cuidados.

3. QUALIDADE DE VIDA DO COLABORADOR

Segundo MALVEZZI (2004), o trabalho é visto como agente de transformação da realidade que promove a sobrevivência e a realização do ser humano. Ainda segundo o autor, o trabalho é também um agente de mudanças da vida psíquica, econômica, social, cultural e política. *“A forma de dependência das pessoas foi alterada nas atividades, porém continua sendo tão fundamental quanto no início a era industrial. Além disso, o trabalho, nas condições do presente momento histórico, produz novos problemas, como a solidão do teletrabalho, a não-legitimação do trabalho autônomo como forma digna de emprego, e as patologias promovida pelo forte envolvimento com a lógica binária do contexto criado pelo computador”* (MALVEZZI, 2004, p 15).

A União Européia, em Estocolmo, através da Comissão Comunicação (EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS, 2002), adotou uma lista de critérios que são essenciais à qualidade de trabalho e emprego, que são:

1. assegurar carreira e segurança do emprego;
2. promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores;
3. desenvolver habilidades e competências;
4. conciliar trabalho com o não trabalho.

Segundo WESTLEY (1979 apud RAMOS 1995), são quatro os fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho:

1. Política: retratada pelo conceito de segurança do emprego. Evitando o sentimento de incerteza em relação ao futuro profissional;
2. Econômica: representada pela igualdade salarial. Evitando o sentimento de injustiça;
3. Psicológica: representada pelo conceito de autorrealização. Evitando a alienação;
4. Sociológica: representada pela participação do profissional em todo o processo de trabalho, executando e assumindo responsabilidades na equipe. Evitando o desinteresse.

A qualidade de vida no trabalho se refere ao bem-estar e a saúde dos profissionais em termos físicos, emocionais e operacionais. Todos esses itens têm impacto direto na produtividade e, por este motivo, são indicadores fundamentais para a gestão e organização das empresas.

Para Oliveira, (2006) *“A qualidade de vida no trabalho, é a peça-chave do desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é nas organizações que o trabalhador encontra seu sucesso ou frustrações. Cabe às instituições o cuidado da criação de mecanismos capazes de proporcionar ao trabalhador uma esperança de vida melhor”* (OLIVEIRA, 2006 p 167).

3.1 Como promover a qualidade de vida

Incentivar e promover ações que ajudam a melhorar a qualidade de vida no trabalho, é uma forma de gerar bem-estar e satisfação dos colaboradores. Uma pesquisa realizada pela Sodexo, demonstrou que empresas que se preocupam com a qualidade de vida tem 76% mais sucesso na atração de talentos e são até 86% mais produtivas e 70% mais rentáveis.

Empresas que incentivam a qualidade de vida no trabalho, contam com uma equipe mais competitiva, profissionais motivados, comprometidos e capazes de entregar ótimos resultados. Principais benefícios de investir na qualidade de vida.

3.1.1 Incentive a comunicação e as trocas de conhecimentos

Flexibilizar a informação trocada internamente é uma atitude que apresenta ótimos resultados no ambiente corporativo. Além disso, manter o diálogo sempre aberto cria a sensação de segurança nos colaboradores, permitindo que eles tragam à tona descontentamentos e sugestões de forma mais ágil.

3.1.2 Procure flexibilizar a jornada de trabalho

Hoje, as jornadas e modelos de trabalho estão mudando, horários de entrada e saída, flexibilização em determinados dias da semana e o home office são muito bem-vindos.

3.1.3 Crie programas de saúde e bem-estar emocional

Existem inúmeros tipos de programas de saúde e bem-estar emocional que podem beneficiar a equipe.

3.1.4 Reconheça, dê feedbacks e realize celebrações

Para uma boa qualidade de vida no trabalho, os feedbacks constantes são cruciais. É por meio deles que você pode dar um retorno aos colaboradores sobre como eles têm desempenhado suas funções e como podem melhorar.

3.1.5 Considere os programas de educação financeira

Segundo um estudo da Morgan Stanley and the Financial Health Network, 75% dos profissionais avaliam positivamente as empresas que oferecem programas de bem-estar financeiro nas empresas.

3.1.6 Estimule a existência dos grupos de diversidade

É essencial reconhecer e respeitar a diversidade. Seja ela de gênero, socioeconômica, religiosa, cultural ou de qualquer outro tipo. Todos devem se sentir à vontade e bem-recebidos no local de trabalho.

3.1.7 Desenvolva e apoie as lideranças e as mentorias

É fundamental que você desenvolva os líderes atuais e permita o surgimento de outros já capacitados. Um bom gestor entende a empresa e os colaboradores de forma individual.

3.2 Como as ações preventivas melhoram a qualidade de vida do colaborador

Nos dias atuais, as empresas que possuem uma área de Recursos Humanos estratégica estão cada vez mais preocupadas com a saúde (seja física, mental ou financeira) e a qualidade de vida dos colaboradores. Além disso, o ambiente de trabalho adequado ajuda na redução de acidentes e problemas mais graves, mostrando a relevância de ações preventivas para melhorar a qualidade de vida no trabalho.

São diversas as formas de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores. Short friday, palestras voltadas para a prevenção de doenças, horário flexível, salas de jogos, acompanhamento nutricional, Gympass e oficinas de orientação de cuidados com a saúde são algumas das ações que o RH pode implantar com baixo custo para a organização e que irão melhorar a qualidade de vida no trabalho. O resultado poderá ser ainda mais efetivo quando alguns destes benefícios forem estendidos à família do colaborador.

Quanto mais pessoas forem impactadas por estes programas, melhor será o resultado para a organização, principalmente em se tratando de custos com plano de saúde. Colaboradores e dependentes que recebem informações sobre prevenção de doenças, alimentação saudável, práticas esportivas e hábitos saudáveis indiretamente auxiliam na redução da sinistralidade. Esse item é o principal responsável pelo percentual de reajuste que será aplicado nas apólices dos planos de saúde, que hoje é a maior preocupação do RH por ser a segunda maior despesa que está sob responsabilidade da área.

- Forneça feedbacks
- Valorize os profissionais
- Ambiente de trabalho
- Capacite seus funcionários.

Sempre que possível, permita que os profissionais de sua empresa mostrem suas ideias, elas podem ser um diferencial.

Quando não são estimulados, os funcionários deixam de se interessar pelo sucesso da empresa, que acaba perdendo não somente em produtividade, mas também em qualidade no trabalho.

Além de evitar maiores problemas, como o absenteísmo e falta de compromisso dos funcionários, ao adotar essas medidas é possível aumentar a produtividade e lucratividade da empresa!

3.3 Correção

O indivíduo submetido ao estresse ocupacional pode deixar de responder de maneira adequada às demandas do trabalho e geralmente se encontra irritável, ansioso ou deprimido. Indivíduos com altos níveis de estresse ficam vulneráveis ao surgimento da Síndrome de Burnout. A Síndrome é uma resposta à tensão crônica no trabalho, gerada a partir de um período prolongado de estresse profissional, devido à tensão emocional constante, atenção concentrada e grande responsabilidade profissional.

As mudanças nas condições de trabalho e, principalmente, mudanças nos hábitos e estilos de vida são pontos muito importantes para a correção da síndrome de Burnout. A atividade física regular e os exercícios de relaxamento devem ser rotineiros, para aliviar o estresse e controlar os sintomas da doença.

Após diagnóstico médico, é fortemente recomendado que a pessoa tire férias e desenvolva atividades de lazer com pessoas próximas, amigos, familiares, cônjuges etc.

Nossa consultoria irá trabalhar em pontos estratégicos para prevenir o desenvolvimento da síndrome e ajudar as pessoas que já a desenvolveram no ambiente de trabalho. Iremos trabalhar juntamente com a empresa para oferecer um ambiente de trabalho mais leve, descontraído e incentivar a prática de exercícios físicos e propor uma nova dinâmica para as atividades diárias e objetivos profissionais;

- criar um ambiente agradável para os colaboradores descansar na hora da pausa do trabalho
- Ouvir as opiniões dos colaboradores para entender as suas necessidades
- Distribuir melhor as funções de cada trabalhador para que não haja excesso de trabalho e acúmulo de função
- Estipular prazos mais acessíveis para o cumprimento de atividades
- Organizar os setores para que nenhum setor fique sobrecarregado

4. METODOLOGIA

Nesse capítulo iremos informar os métodos utilizados para o desenvolvimento do projeto, realizamos consulta teórica sobre o tema, iniciando-se por pesquisas bibliográficas. Aplicamos a abordagem quantitativa, que objetiva mensurar e quantificar as respostas dos indivíduos de um determinado grupo ou população.

A pesquisa foi desenvolvida através de um aplicativo do Google Forms, muito utilizado para elaborar pesquisas e coletar informações sobre outras pessoas e também podendo ser usado para questionários e formulários de registro. Afim de conhecer a realidade dos entrevistados, foi elaborada uma pesquisa de levantamento de dados onde foi aplicado um questionário para ser respondido, na realização da pesquisa tivemos a colaboração de pessoas de várias idades e etnias.

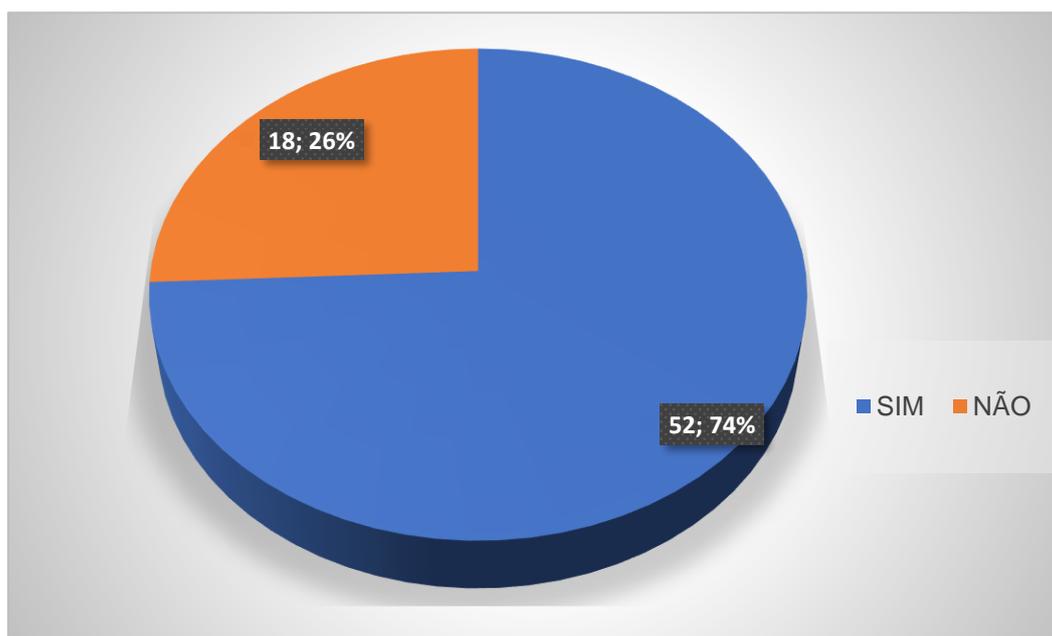
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão analisados os resultados do questionário de pesquisa realizado através da plataforma Google Forms. Foram elaboradas oito questões. Sendo, sete questões alternativas e uma dissertativa, atingindo a participação de 70 indivíduos de diferentes sexos, idades e profissão.

5.1 Análise Quantitativa

No primeiro gráfico notamos que apesar da SB ser uma realidade na sociedade e principalmente nas organizações, ainda há uma porcentagem de pessoas que desconhecem a doença. Cerca de 26% dos participantes não tinham ouvido falar da SB antes deste questionário.

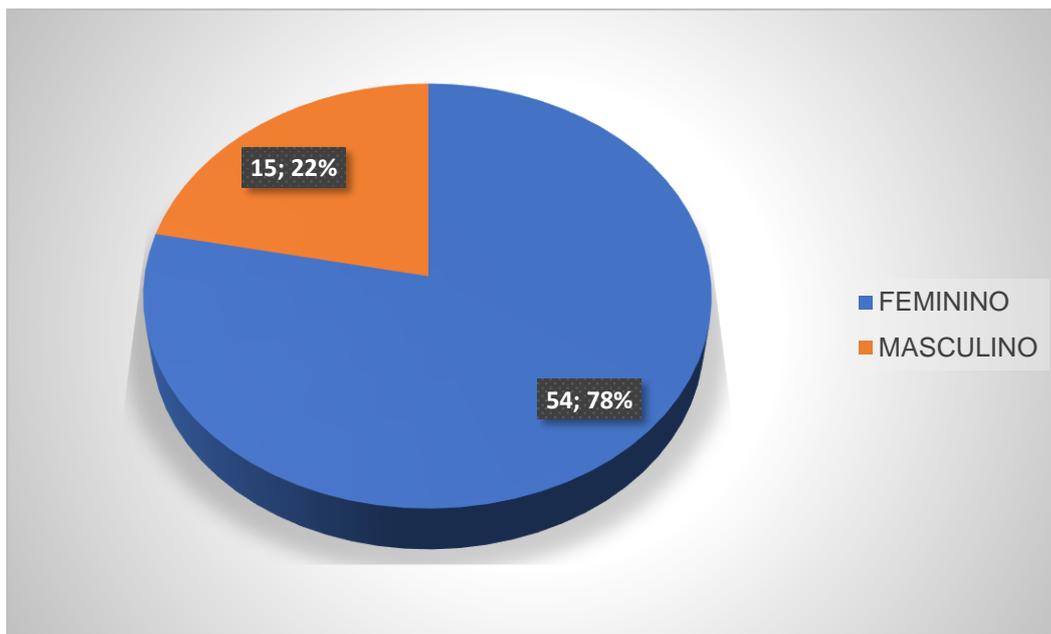
Gráfico 1 - Antes deste questionário, você já ouviu falar sobre a Síndrome de Burnout, ou síndrome do esgotamento profissional?



Fonte: Elaborada pelas autoras

Observamos no segundo gráfico a projeção em relação ao sexo feminino, concluímos que o questionário foi respondido em sua maioria por mulheres somando o total de 78% e 22% respondido por homens.

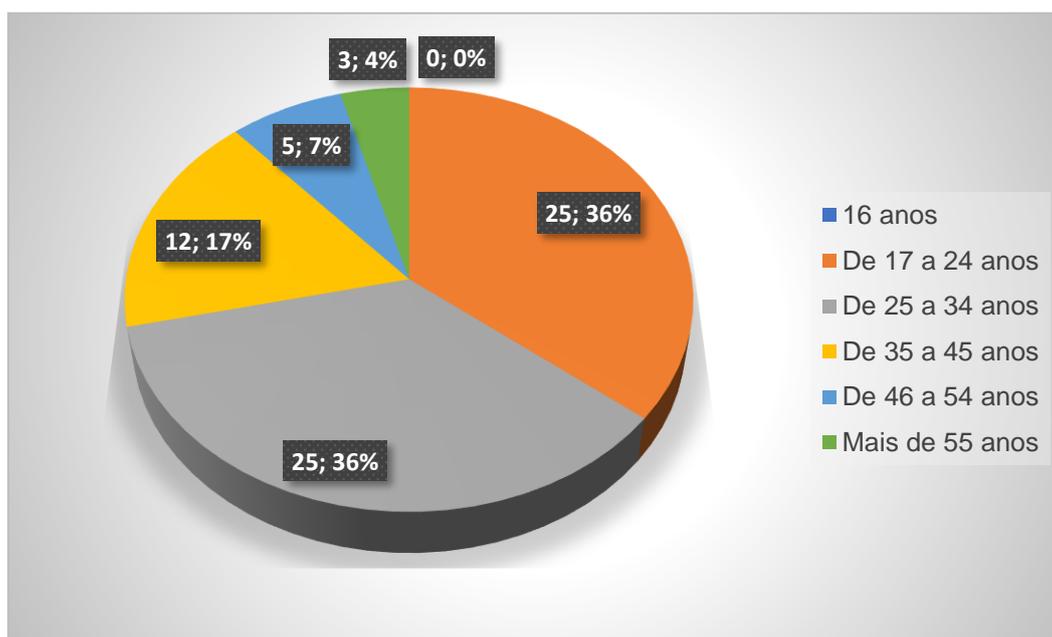
Gráfico 2 – Qual seu Sexo?



Fonte: Elaborada pelas autoras

No terceiro gráfico que se encontra abaixo, observamos as diferentes faixas-etárias que realizaram o questionário. O mesmo foi desenvolvido para pessoas a partir de 16 anos até mais de 55 anos de idade. A maior parte dos participantes possuem entre 17 a 24 anos e 35 a 34 anos, ambos com a o valor igual a 36% cada.

Gráfico 3 – Qual sua faixa-etária?

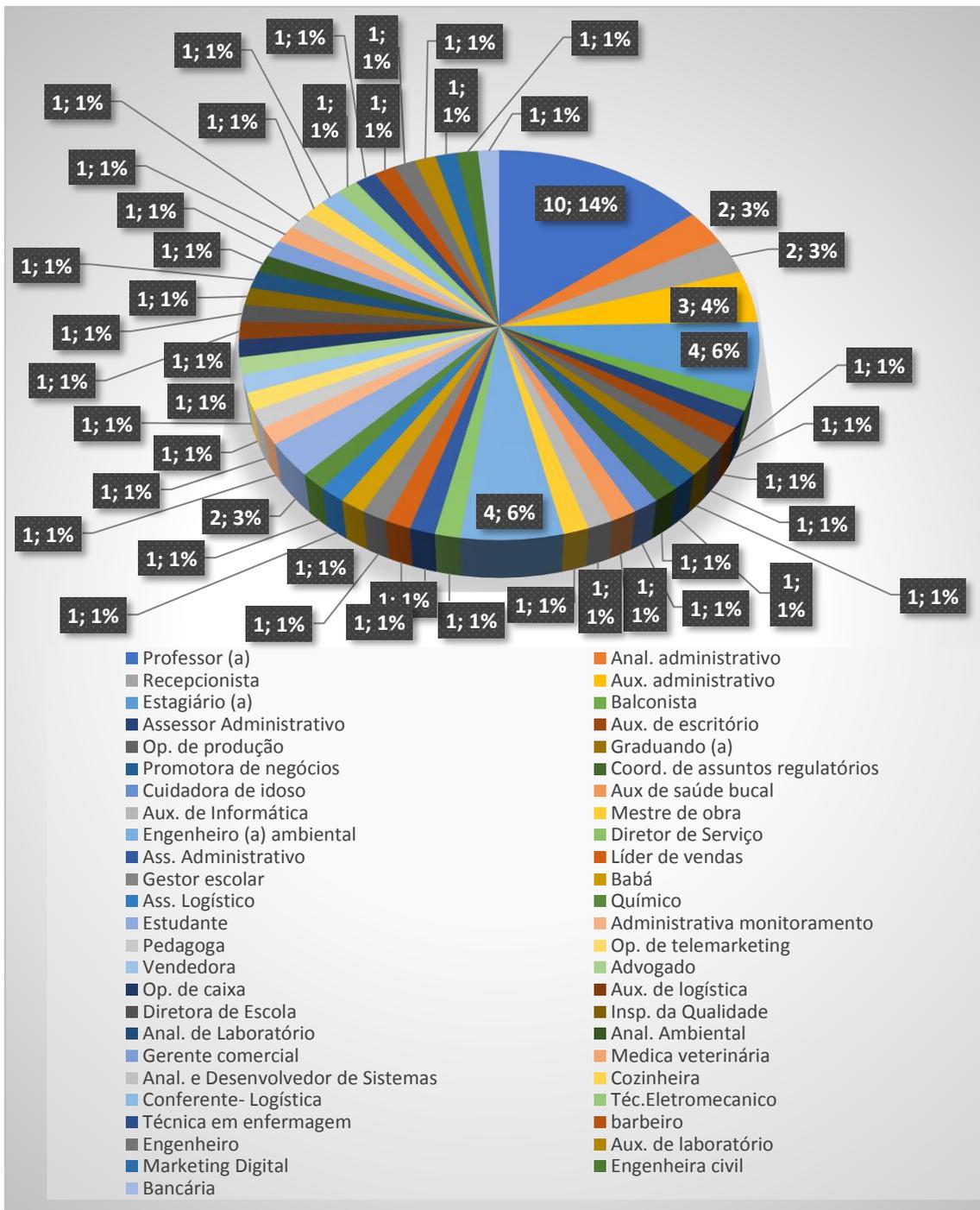


Fonte: Elaborada pelas autoras

No quarto gráfico verificamos que os participantes são atuantes de diversas áreas de trabalho, foram obtidos 69 respostas e uma abstenção. Foram registrados 49 cargos diferentes.

Vejamos abaixo as áreas de atuação dos participantes.

Gráfico 4 – Qual sua profissão?



Fonte: Elaborada pelas autoras

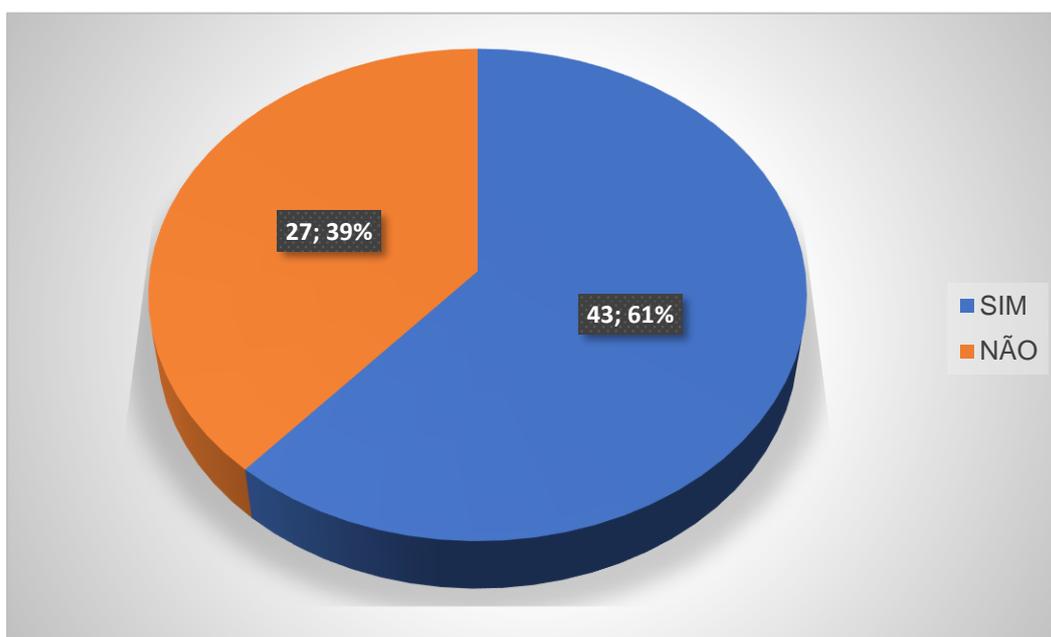
No quinto gráfico falaremos sobre realização profissional, antes dos resultados vamos entender melhor a definição dos mesmos.

A palavra “trabalho” deriva do latim *tripalium* (ou *trepalium*), que era, a princípio, um instrumento utilizado na lavoura. Entendido ainda como conjunto de atividades realizadas para alcançar um determinado fim ou propósito. Já a realização é entendida pela busca do sucesso e da conquista.

Segundo Miguiluchi e Gonçalves (2013) o trabalho está presente em toda organização humana. Na pré-história o ser humano trabalhava para se proteger dos perigos e sobreviver. Nos dias atuais, as pessoas trabalham para produção de bens e serviços em troca de remuneração e sustento.

Nos resultados abaixo constatamos que 61% dos participantes se sentem realizados com seu trabalho e 39% não se sentem realizados.

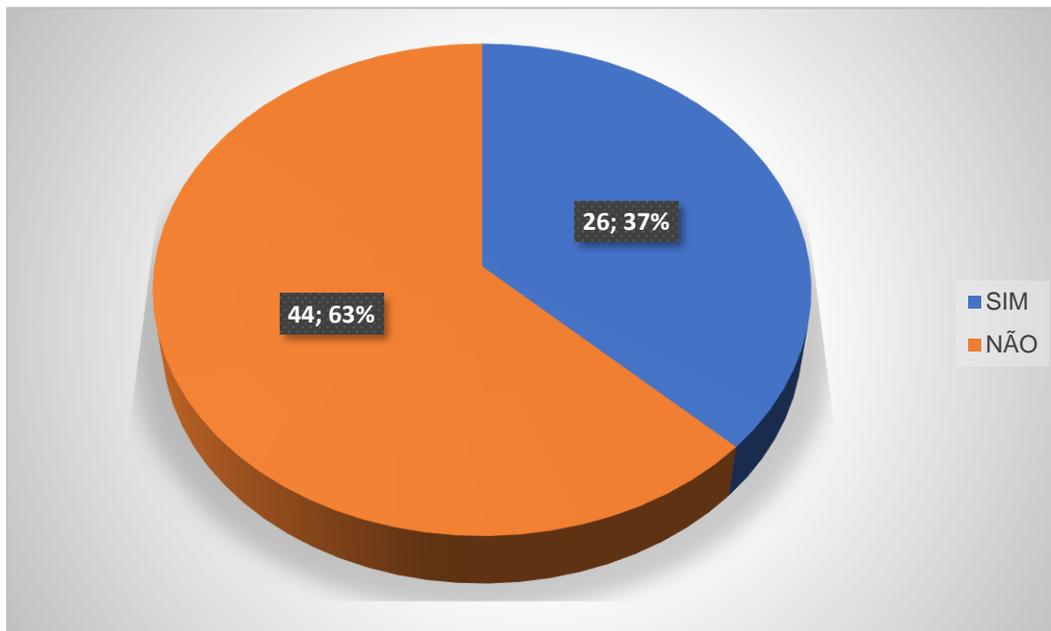
Gráfico 5 – Você se sente realizado no trabalho?



Fonte: Elaborada pelas autoras

O sexto gráfico apresenta uma questão de satisfação salarial, de acordo com 63% dos participantes afirmam que seu salário não condiz com as funções exercidas.

Gráfico 6 - Você acredita que seu salário é condizente com as funções que você exerce?

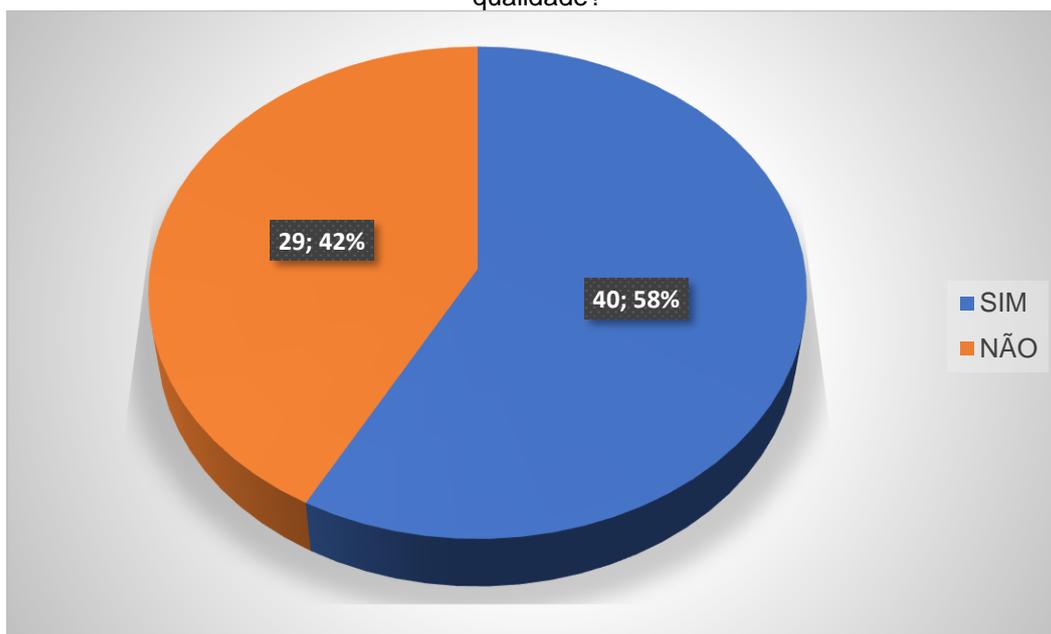


Fonte: Elaborada pelas autoras

No sétimo gráfico demonstramos que 58% dos participantes se sentem cansados e desmotivados para realizarem suas funções.

Para Fisher (2010) e Rego e Cunha (2009) o sentimento de insatisfação evidencia que funcionários infelizes não estão engajados em suas atividades, aumentando a possibilidade de sair da empresa gerando rotatividade.

Gráfico 7 - Você se sente cansado (a) ou desmotivado (a) para realizar suas funções com qualidade?



Fonte: Elaborada pelas autoras

Nesse último gráfico, foi questionado aos participantes se já arranjaram alguma desculpa para não irem ao trabalho. O resultado foi que 31% sim já arrumaram desculpas e 69% nunca o fizeram.

Entendemos que o existem diversas causas que podem causar este descontentamento no trabalho, sendo derivada de fatores externo e interno.

Gráfico 8 - Alguma vez já arrumou motivo para não ir trabalhar?



Fonte: Elaborada pelas autoras

6. MARKETING E VENDAS

6.1 Plano de Negócio

A PK Consultoria é uma empresa especializada em gestão empresarial, surgiu da oportunidade e demanda em atuar no processo de prestador de serviços para empresas de pequeno, médio em grande porte. Tendo como objetivo auxiliar as empresas com ações corretivas e preventivas relacionadas a Síndrome de Burnout. Desta maneira, tendo uma gestão prática e eficiente para um ambiente laboral saudável.

O plano de negócio da PK consiste em poucos passos, porém simples e objetivo. O processo consiste em um primeiro contato com o cliente, após é feito uma série de reuniões, aonde o consultor e sua equipe ouve o gestor e as demandas apresentada, afim de identificar problemas e encontrar soluções inteligentes para a empresa.

As reuniões seguem inicialmente um planejamento de cronograma pré-estabelecido, a cada encontro é avaliado os resultados obtidos.

Não há um período fixo de duração da consultoria ou dos encontros com o consultor, o processo dependerá da situação e da necessidade da empresa. Porém, a PK oferece aos seus clientes uma proposta específica de seis meses a um ano de consultoria, com duas reuniões mensais a cada 15 dias com tempo de duração de duas horas.

O valor da consultoria é estipulado pelas necessidades das empresas, no entanto os valores podem ser parcelados e pagos mensalmente. No pacote está incluso os valores das reuniões mensais, palestras, Coffee break e Almoço (se necessário), material de apoio utilizado, combustível e locação de espaço para palestra fora da empresa.

6.2 Plano de Marketing

Marketing é uma ferramenta estratégica que tem como objetivo definir as ações de comunicação que deverão ser realizadas para promover uma marca, produto ou serviço.

A PK consultoria investe no site que visa facilitar a aproximação entre a consultoria e empresas de forma simples e acessível, via e-mail, telefone, WhatsApp proporcionando para um atendimento de qualidade.

A empresa encontra-se atualmente localizada na cidade de Valinhos/SP, a estratégia de marketing da PK consultoria visa focar primeiramente o estado de São Paulo e aos poucos os demais estados brasileiros.

7. PROJETO EM FEIRA

7.1 Público alvo

Nosso público alvo são empresas em busca de melhorar seu ambiente de trabalho buscando desenvolvimento e credibilidade no mercado.

7.2 Marketing

A PK consultoria na feira, terá o marketing voltado para o público presencial, com propagandas e ações promocionais. O marketing da feira será feito através de E-books e guias; Podcasts; Infográficos (é um conteúdo explicativo que une informações verbais e visuais); Webinários (web conferência/videoconferência), Canais no Youtube; Flyer/ Folder; Marketing B2B (mídias tradicionais, tv, rádio e jornal); Marketing Promocional (realização de sorteios, ofertas de cupons de desconto, premiações).

7.3 Infraestrutura

Possuímos uma infraestrutura moderna e sofisticada, a feira está localizada na cidade São Paulo de fácil acesso, contamos com profissionais altamente qualificados e treinados para proporcionar aos nossos clientes o melhor atendimento sempre com muita qualidade no serviço, possuímos um Stand no pavilhão C, com ambiente agradável e aconchegante sempre priorizando o bem estar dos nossos clientes.

7.4 Cronograma

- 1) Abertura e apresentações dos setores e pavilhões do evento
- 2) Apresentação dos responsáveis pela realização do evento
- 3) Apresentação da nossa empresa aos convidados
- 4) Mostrar a importância de uma consultoria
- 5) Pontos forte de uma consultoria
- 6) Liberação da área de laser para os convidados
- 7) Abertura de shows com bandas da região
- 8) Liberação de refeitórios

7.5 Custo operacional

- 1) Valor do stand: R\$ 6.000,00 reais
- 2) Valor das cadeiras: R\$ 120,00 reais cada (4 cadeiras)
- 3) Panfletagem: R\$ 800,00 reais
- 4) Mesa: R\$ 250,00 reais
- 5) Bebedouro: R\$ 150,00 reais
- 6) Estacionamento: R\$ 50,00 reais/ dia
- 7) Refeição: R\$ 35,00 reais/ dia
- 8) Energia: R\$ 100,00 reais
- 9) Água: R\$ 120,00
- 10) Ar condicionado: R\$ 350,00 reais

8. PROJETO ONLINE

8.1 Público alvo

Empresas que desejam contratar o serviço com um olhar preventivo, buscando um ambiente de trabalho saudável. Empresas que buscam destaque no mercado de trabalho.

8.2 Marketing digital

Proporcionamos Soluções em serviços de Gestão empresarial, tendo como objetivo ações preventivas relacionadas à Síndrome de Burnout. Ao empresário, com o propósito de levantar as necessidades de sua empresa, identificar soluções e recomendar ações de melhoria através de uma ferramenta chamada diagnóstico diminui custos para consultor e cliente.

A PK consultoria online, funciona por meio de análises e encontros virtuais, nos quais o consultor colhe dados, estabelece um ou mais objetivos, formula e propõe estratégias para que sejam atingidos. Ao avaliar a situação, o especialista combina que serão realizados encontros iniciais e monitoramento das soluções construídas junto ao cliente.

Durante as reuniões, realizadas via WhatsApp ou Zoom, o empresário apresenta dificuldades e esclarece dúvidas.

8.3 Infraestrutura

A PK consultoria proporciona uma infraestrutura através do site <http://pkconsultoria.website2.me> que visa facilitar a aproximação entre a consultoria e empresas de forma simples e acessível, de forma a qual através do link criado na página, automaticamente o mesmo será transferido para um atendimento via WhatsApp, além do site é possível ter acesso direto via e-mail, telefone, proporcionando facilidade e qualidade.

8.4 Custo operacional

- 1) Plano de Internet Empresarial 200 MB: R\$ 99,90 reais
- 2) Valor da website: R\$ 30,00 reais
- 3) Social media/Marketing digital (gestão de redes sociais): R\$ 500,00 reais
- 4) Custo Energia Elétrica (mensal): R\$ 120,00 reais

9. VENDA DA CONSULTORIA

9.1 Produto

Oferecemos como produto uma consultoria especializada em Gestão Empresarial, respondendo às necessidades do cliente, identificando soluções e fazendo recomendações com foco na qualidade de vida profissional e pessoal do colaborador, atuando na prevenção e correção da Síndrome de Burnout no ambiente de trabalho.

9.2 Preço

O valor da consultoria da PK é instituído por porte das empresas com funcionários de 1 até 100 colaboradores, possuímos programa de fidelidade na adesão dos nossos pacotes com desconto de 10% para pagamento via dinheiro ou Pix. No valor estão inclusos;

9.2.1 Empresa de pequeno porte com até 20 funcionários

Salário hora Instrutores – R\$ 200,00 (mínimo de 10h)

Bonificação jovem aprendiz e estagiários - R\$ 500,00

Treinamento - R\$ 4.500,00 (inclusos avaliações de desempenho, avaliação da cultura organizacional, implantação de um planejamento estratégico)

Custo de deslocamento (a partir de 150 km) 50,00 por km rodado.

Hospedagem e alimentação da equipe – R\$ 1.250,00

Locação de espaço para treinamento e reuniões – R\$ 1.500,00

Alimentação (Coffee break de manhã, almoço e Coffee break a tarde) – R\$ 1.000,00

Material de apoio – R\$ 390,00

Totalizando um valor de R\$ 11.140,00

9.2.2 Empresa médio porte com até 50 funcionários

Salário hora Instrutores – R\$ 200,00 (mínimo de 20h)

Bonificação jovem aprendiz e estagiários - R\$ 600,00

Treinamento - R\$ 9.000,00 (inclusos avaliações de desempenho, avaliação da cultura organizacional, implantação de um planejamento estratégico)

Custo de deslocamento (a partir de 150 km) 50,00 por km rodado.

Hospedagem e alimentação da equipe – R\$ 1.500,00

Locação de espaço para treinamento e reuniões – R\$ 3.750,00

Alimentação (Coffee break de manhã, almoço e Coffee break a tarde) – R\$ 1.175,00

Material de apoio – R\$ 975,00

Totalizando um valor de R\$ 21.000,00

9.2.3 Empresa grande porte com até 100 funcionários

Salário hora Instrutores – R\$ 200,00 (mínimo de 40h)

Bonificação jovem aprendiz e estagiários - R\$ 800,00

Treinamento - R\$ 13.500,00 (inclusos avaliações de desempenho, avaliação da cultura organizacional, implantação de um planejamento estratégico)

Custo de deslocamento (a partir de 150 km) 50,00 por km rodado.

Hospedagem e alimentação da equipe – R\$ 1.750,00

Locação de espaço para treinamento e reuniões – R\$ 6.750,00

Alimentação (Coffee break de manhã, almoço e Coffee break a tarde) – R\$ 2.250,00

Material de apoio – R\$ 1.950,00

Totalizando um valor de R\$ 35.000,00

9.3 Praça

Nossos serviços estarão disponibilizados através dos nossos canais digitais pelo Site, E-mail, WhatsApp, Instagram, Facebook e LinkedIn. Contamos com uma estrutura completa e totalmente especializada para atender os nossos clientes, nossa empresa possui um escritório amplo, aconchegante e descontraído com ótimos profissionais prontos para fazer com que seja uma experiência incrível para nossos clientes conhecer a nossa consultoria.

Site: www.pkconsultoria.com.br

E-mail: consultoria@terra.com.br

Instagram: @NovaPKConsultoria

Facebook: PKConsultoria/Facebook.com

LinkedIn: PK Consultoria

WhatsApp: (19) 9 9999-0808

9.4 Promoção

A promoção da empresa será feita por propaganda e venda pessoal. Usaremos como publicidade e prospecção de clientes telemarketing, como engajamento utilizaremos as redes sociais, jornais e revistas. Para nossos clientes teremos políticas de fidelização e desconto para empresas indicadas.

9.5 Pessoas

Nossos serviços serão prestados na Região Metropolitana de Campinas, somando ao todo um total de 20 cidades atendidas, incluindo a cidade sede da empresa em Valinhos. A consultoria empresarial serve para qualquer tipo de empresa, desta maneira prestaremos serviços para empresa de pequeno, médio e grande porte.

10. REFERÊNCIAS

A Etimologia do Trabalho. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/psico/subjetivacao/trabalho/etim_trab.htm>.

Oliveira, Patrícia L. Como evitar a Síndrome de Burnout no ambiente de trabalho. Disponível em: <<https://facnpar.com.br/conteudo-arquivos/arquivo-2019-08-29-1567096751315.pdf>>.

EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS (2002). Quality of work and employment in Europe Issues and Challenges. Foundation paper NO. 1 FEBRUARY 2002.

FISHER, Cynthia D. **Happiness at work. International journal of management reviews**, v. 12, n. 4, p. 384-412, 2010

Freudenberger, H. J. **Staff burnout. Journal of Social Issues**, 1974.

Freudenberger, H. J.; RICHELSON, G. **L'Épuisement professionnel: la brûlure interne**. Tradução Marc Pelletier. Ottawa, ON: Gaëtan Morin, 1987.

Galindo R; Feliciano K; Lima R; Souza A. **Síndrome de Burnout entre enfermeiros de um hospital geral da cidade do Recife**. Rev. esc. enferm. USP vol.46 no.2 São Paulo abr. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000200021&lng=pt&tlng=pt>.

MALVEZZI, S. Prefácio. Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil. Organizadores: Zanelli, J,C,; Boges-Andrade, J.B. e Bastos, AA.V.B. Porto Alegre, Artmed, 2004

Maslach, C. **Stress, burnout and workaholism**. In R. Kilburg, P.E. Nathan, & R.W. Thoreson (Eds.), **Professionals in distress: issues, syndromes, and solutions in psychology** (pp.53-75). Washington: American Psychological Association, 1994.

Maslach, C.; Leiter, M.P. - **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste**. Papyrus, Campinas, 1997.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M. **Job burnout. Annual Review of Psychology**, 2001.

Miquiluchi, J.; Gonçalves, M. G. C. **Estudo exploratório acerca da subjetividade na mensuração do sentimento de felicidade no trabalho: a visão de funcionários de uma agência bancária do interior do estado de São Paulo**. UNIVERSITAS, n. 8, 2013.

Nahas, M. V. **Atividade física, saúde e qualidade de vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo**. Londrina: Midiograf, p. 13, 2003.

REGO, A.; PINA E CUNHA, M. **Do the opportunities for learning and personal development lead to happiness? It depends on work-family conciliation.** Journal of Occupational Health Psychology, v. 14, n. 3, p. 334, 2009

Travassos, Geraldo. **Guia prático de medicina do trabalho.** São Paulo: LTr, 2003.

Trigol T; Teng C; Hallak J. "**Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos**". Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01016083200700050004>.

11. ANEXOS

ANEXO A. QUESTIONÁRIO SOBRE BURNOUT

1. Antes deste questionário, você já ouviu falar sobre a Síndrome de Burnout, ou síndrome do esgotamento profissional?
2. Qual seu sexo? Feminino
3. Qual sua faixa-etária?
 - a. 16 anos
 - b. De 17 a 24 anos
 - c. De 25 a 34 anos
 - d. De 35 a 45 anos
 - e. De 46 a 54 anos
 - f. Mais de 55 anos
4. Qual sua profissão? _____
5. Você se sente realizado com seu trabalho?
6. Você acredita que seu salário é condizente com as funções que você exerce?
7. Você se sente cansado (a) ou desmotivado (a) para realizar suas funções com qualidade?
8. Alguma vez já arrumou motivo para não ir trabalhar?