

**Etec de SAPOEMBA**  
**Extensão CEU São Rafael**  
**Curso: Técnico de Recursos Humanos**

**Tema:**  
**SÍNDROME DE BURNOUT E OS IMPACTOS NA CARREIRA  
PROFISSIONAL**

Amanda Silva Mendes Araújo  
Carina Bosco Roque dos Santos  
Daiane Diniz Francisco  
Ellen Maria Rodrigues Almeida  
Thayse Alexandre de Queiroz Santana

*Trabalho de conclusão de curso: Técnico de  
Recursos Humanos, instituição Etec de Sapopemba.*

*Extensão: CEU São Rafael, para obtenção do título  
técnico em DTCC (Desenvolvimento de trabalho de  
conclusão de curso)*

*Orientadora: Rosana Ribeiro de Araújo Santos*

**São Paulo, Junho de 2023**

## SUMÁRIO

1. RESUMO -----	3
2. INTRODUÇÃO -----	4
2.1 COMO IDENTIFICAR A SINDROME DE BURNOUT -----	5
2.2 QUAIS IMPACTOS NAS ORGANIZAÇÕES E NA CARREIRA PROFISSIONAL -----	6
2.3 QUAL TRATAMENTO -----	6
2.4 PREVENÇÃO -----	7
3. OBJETIVOS -----	8
4. JUSTIFICATIVA -----	9
5. REVISÃO TEÓRICA -----	10
6. METODOLOGIA -----	11
7. RESULTADOS -----	12
7.1 RELATÓRIO FINAL -----	22
8. BIBLIOGRAFIA -----	24

## 1. RESUMO

O presente artigo tem como objetivo abordar a discussão a respeito da Síndrome de Burnout, ou Síndrome do Esgotamento Profissional, o termo vem do inglês onde “burn quer dizer queimar e “out” significa exterior,” que pode ser traduzida como uma queima de fora para dentro. O termo foi criado pelo psicanalista alemão Herbert Freudenberger em 1974. Nessa época ele trabalhava 12 horas por dia em seu consultório particular e depois seguia para sua segunda jornada, raramente encerrava sua jornada antes da meia-noite, não demorando muito a se tornar cansado e estressado, então Freudenberger diagnosticou a si mesmo e aos companheiros com o que chamou de síndrome de burnout, um estado de exaustão provocados pelo excesso de trabalho.

**Palavras chaves:** Burnout, estresse, esgotamento físico e mental.

## 2. INTRODUÇÃO

O transtorno da Síndrome de burnout trata-se de um distúrbio psíquico provocados por estresse crônico, esgotamento físico e emocional. A síndrome pode ser desencadeada devido à pressão psicológica, responsabilidade em abundância e pelo descanso inadequado, justamente pelo excesso de trabalho. Quem desenvolve esse problema tem uma queda significativa na produtividade e pode manifestar ainda outras complicações, como a depressão, e se não tratada pode levar até o suicídio, alerta Veridiana Moreira Police, diretora jurídica da associação Brasileira de Recursos humanos seccional de são Paulo.

A síndrome de burnout foi considerada pela OMS (Organização mundial de saúde) em 2019 como uma síndrome relacionada ao trabalho, e desde 1 de janeiro de 2022 passou a se tornar uma doença ocupacional, após ser incluída na Classificação Internacional de Doença, está catalogado com o CID-11 (QD85). Segundo o Artigo 22 da lei 8213/91 o empregador tem como obrigação emitir o CAT (Emissão da Comunicação de Acidente de Trabalho) tendo em vista que o profissional diagnosticado, terá direito as mesmas garantias trabalhistas e previdenciárias previstas para as demais doenças do trabalho.

A pesquisa Women in They workplace 2021, feita pela consultoria Mckinsey e pela organização Leanin2, revela que 42% das mulheres sofrem com sintomas de burnout, entre os homens a taxa é de 35%.

## 2.1 COMO IDENTIFICAR A SÍNDROME DE BURNOUT

Os 3 pilares da Síndrome de Burnout segundo a psicóloga Gabriela Prado no site, <https://www.omsa.com.br/post/s%C3%a0-a-s%C3%ADndrome-de-burnout-s%C3%a0> são:

Exaustão emocional, despersonalização e realização profissional.

Ainda que a síndrome de Burnout seja um distúrbio emocional, que surge de forma leve, tendem a piorar com o passar dos dias se não feito acompanhamento do diagnóstico por profissional especialista após análise clínica do paciente.

Os principais sinais e sintomas que podem indicar a Síndrome de burnout são:

**Sintomas físicos:** Dores musculares, fadiga constante e progressiva, distúrbios do sono, alteração nos batimentos cardíacos, cefaleias e enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, distúrbios do sistema respiratório, disfunções sexuais, alterações menstruais.

**Sintomas psíquicos:** Falta de atenção e de concentração, alteração de memória, alterações repentinas de humor, ansiedade, sentimento de solidão, impaciência, sentimento de insuficiência, baixa autoestima, dificuldade de auto aceitação, desânimo, disforia, depressão, desconfiança, paranoia.

**Sintomas comportamentais:** Irritabilidade, agressividade, incapacidade para relaxar, alterações no apetite, dificuldade na aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias, comportamento de alto risco, suicídio;

**Sintomas defensivos:** Tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, perda do interesse pelo trabalho e lazer, alto índice de absenteísmo, ironia, cinismo.

## **2.2. QUAIS IMPACTOS NAS ORGANIZAÇÕES E NA CARREIRA PROFISSIONAL**

De acordo com o Tribunal Superior do Trabalho (TST), em 2020, os transtornos da mente foram responsáveis por mais de 576 mil afastamentos, uma alta de 26% em relação a 2019. Problemas de saúde mental no trabalho são responsáveis por grande parte da perda de produtividade, qualidade de serviço, provocado pela fadiga, exaustão, o indivíduo sente-se desmotivado havendo uma predisposição a acidentes pela falta de atenção.

A imagem da empresa perante clientes, fornecedores e a própria comunidade pode ter um grande impacto financeiro, por conta de perdas na qualidade do serviço, e até mesmo altos índices de absenteísmo ou abandono de emprego, sendo assim será preciso contratar, treinar e até mesmo reconquistar a confiança de seus clientes e fornecedores.

## **2.3 QUAL TRATAMENTO**

O tratamento da Síndrome de Burnout é feito basicamente com psicoterapia, ou psiquiatra. Atividades físicas regulares, exercícios de relaxamento, reorganização no trabalho, mudanças de hábitos, estilo de vida, reservando um tempo maior para o descanso, para o lazer, convívio familiar, mas também pode envolver medicamentos.

## **2.4 PREVENÇÃO**

Para que se possam obter bons resultados em relação à saúde mental no ambiente de trabalho, é importante haver uma ação em conjunto, que conte com iniciativas das empresas e é claro, dos próprios trabalhadores. O empregador deve zelar por um ambiente de trabalho saudável, tanto pessoal quanto remotamente. Sendo assim, a redefinição e reorganização dos processos de trabalho, buscando o aproveitamento de habilidades próprias de quem executa a função, bem como a diversificação de atividades que tenham significância no resultado global do produto ou serviço prestado, é de relevante importância.

O colaborador também, quando não estiver no seu local de trabalho, participe de atividades que lhe proporcionem prazer junto aos familiares e amigos. A prática de exercícios ajuda a manter o corpo mais saudável e a eliminar a ansiedade da rotina que provocam dores musculares, tensão e limitações que só agravam os problemas.

### **3. OBJETIVOS**

#### **Objetivos gerais**

Identificar o perfil dos profissionais acometidos por esta síndrome, bem como mostrar as consequências na sua vida pessoal e profissional.

Visibilidade a esta síndrome, que está cada vez mais incidente.

A promoção da Saúde Mental na Gestão de Recursos Humanos, promovendo conscientização e ações preventivas contra doenças de saúde mental de seus colaboradores.

#### **Objetivos Específicos**

- Utilização de questionários para identificar como está a saúde do trabalhador, expectativas, sentimento em relação à empresa, para identificar a possível doença;
- Estabelecer uma cultura de treinamento, levando especialistas, como psicólogos, ou realizar workshop para debater o assunto, através de rodas de conversas com profissionais qualificados.
- Promover mais qualidade de vida para o colaborador no ambiente de trabalho, com motivações, espaço feedback e diálogo.

## 4. JUSTIFICATIVA

O Brasil é o segundo país com mais casos de burnout atingindo 3 a cada 10 trabalhadores, atrás apenas do Japão com 70% da população atingida, levantamento feito pela internacional Stress Management Association (ISMA).

Com o mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo, tem colaborado para que o indivíduo se sinta pressionado e sobrecarregado.

Os profissionais estão sentindo cobranças diárias, com isso a pressão somada pelo cansaço e até mesmo pelas más lideranças, tornam o cenário profissional cada vez mais desgastantes, os colaboradores estão se demonstrando mais desmotivados, ansiosos e depressivos, e muitos desses aspectos tendem a acontecer pelo estresse e sobrecarga.

O desgaste do colaborador, vem causando um grande impacto na Saúde Mental, física e Psicológica afetando a vida profissional e as relações interpessoais.

A maioria das pessoas passa a maior parte da sua vida em ritmos estressantes e muitas vezes sem um espaço adequado para o descanso na hora do almoço, uns minutos de atividades laborais ou uma motivação, através de feedbacks adequados torna o profissional desgostoso ao desempenhar o seu trabalho na organização, desenvolvendo uma mente conturbada, chegando a levar os problemas de trabalho para a sua vida pessoal, ou vice-versa.

Segundo dados da OMS, os transtornos mentais e comportamentais estão entre as principais causas de índice de rotatividade e absentismo dentro das organizações e essas situações tendem a aumentar, cabe a organização estabelecer uma cultura de qualidade de vida para o colaborador.

Essa doença laboral na maioria das vezes pode ser causada pela insatisfação da vida profissional. Tendo em vista que a função do RH é auxiliar e apoiar os trabalhadores nestas circunstâncias, é de suma importância o cultivo de um ambiente saudável, como cumprir normas da medicina e segurança do trabalho.

Não exigir metas abusivas, apoio adequado aos trabalhadores, humanização dos horários de trabalho. Incentivar o bom relacionamento entre os colaboradores, realizar monitoramento dos funcionários através de exames periódicos, oferecendo até mesmo acompanhamento psicológico.

## **5. REVISÃO TEÓRICA**

Herbert Freudenberger, o primeiro pesquisador a buscar conhecimento sobre a síndrome, traz que Burnout é uma síndrome psicológica, ocasionados pelo ambiente de trabalho, sendo caracterizado pela exaustão, despersonalização e diminuição do envolvimento no trabalho.

Segundo Isabella Camargo, com 25 anos de carreira na TV e no rádio, como comunicadora, jornalista e locutora, entre elas TV Globo, Band e SBT. Isabella viu sua carreira mudar, devido um pane ao vivo onde esqueceu da capital do seu País, o mesmo que apresentava diariamente, com o esquecimento veio os sintomas, como visão turva, coração acelerado, enquanto apresentava a previsão do tempo na TV Globo, tendo que afastar do seu trabalho devido diagnostico de síndrome de burnout. Isabella foi demitida assim que retornou ao trabalho, a mesma escreveu um livro dá um tempo em que fala da busca por limites mesmo gostando muito do que faz.

## **6. METODOLOGIA**

A metodologia utilizada para elaboração do trabalho de conclusão de curso foi pesquisa bibliográfica com bases em materiais eletrônicos, sites, pesquisas com colaboradores, questionários disponibilizados nas redes sociais via link, buscando analisar o dia a dia dos funcionários dentro das organizações, contextualizando suas causas e consequências.

## **7. RESULTADOS**

A análise dos dados foi concluída por meio de pesquisa quantitativa.

O levantamento foi feito por 112 pessoas de áreas diversas, onde responderam ao questionário que receberam através do envio em redes social.

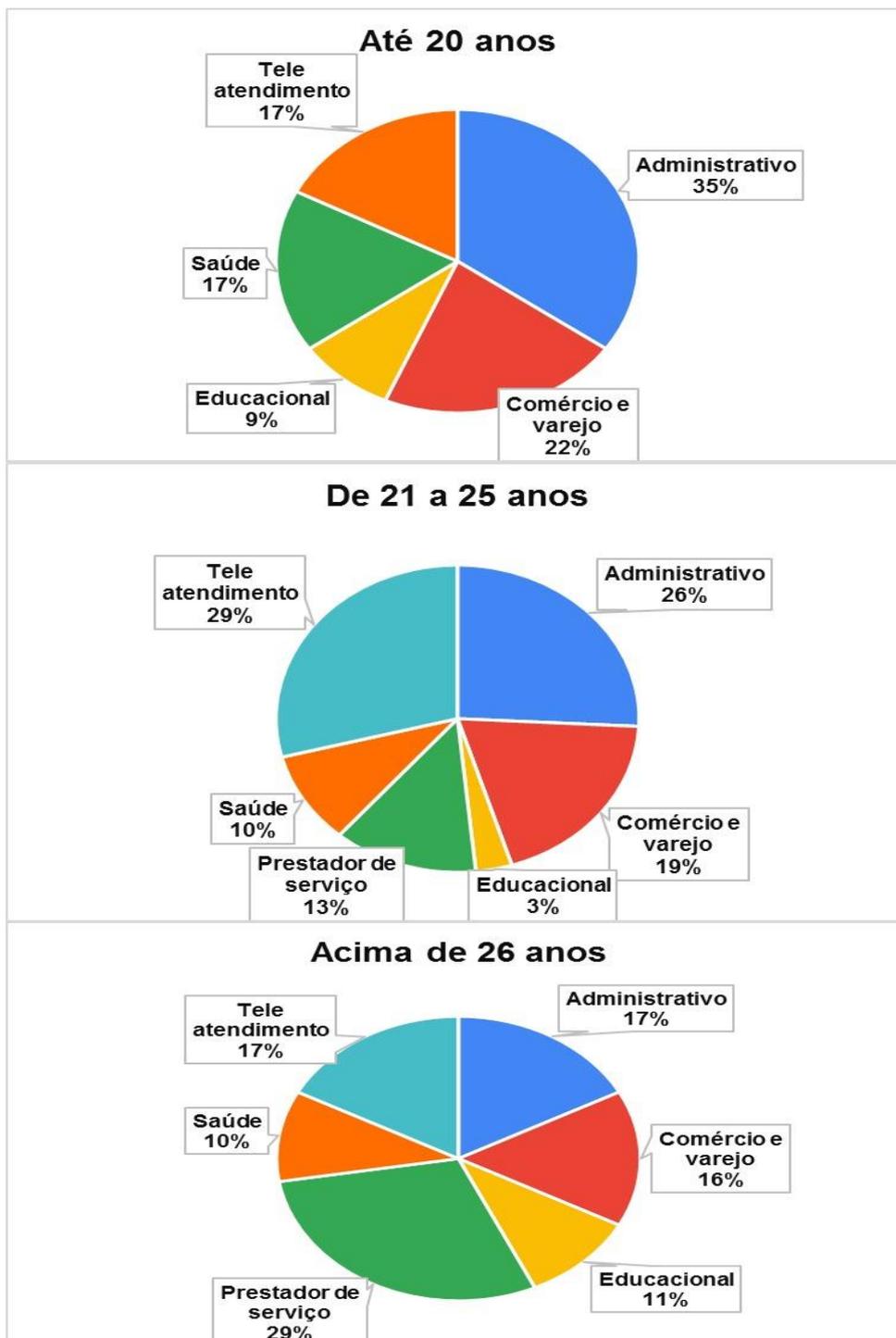
Analisando a relação da idade e da área de atuação do insumo recebido sobre o tema, pode se perceber que a 25% da população tem se sentido estressado e sem paciência no seu local de trabalho, 26% não descansa o suficiente e 17% da população sente que sua saúde está se deteriorando.

Para enfatizar a apresentação dos dados e manter a precisão das respostas como base na realização da pesquisa, o método de questionário "Google Forms" foi usado para garantir a demonstração dos resultados obtidos.

As questões visam demonstrar quais são os setores com maiores números de casos associados à síndrome.

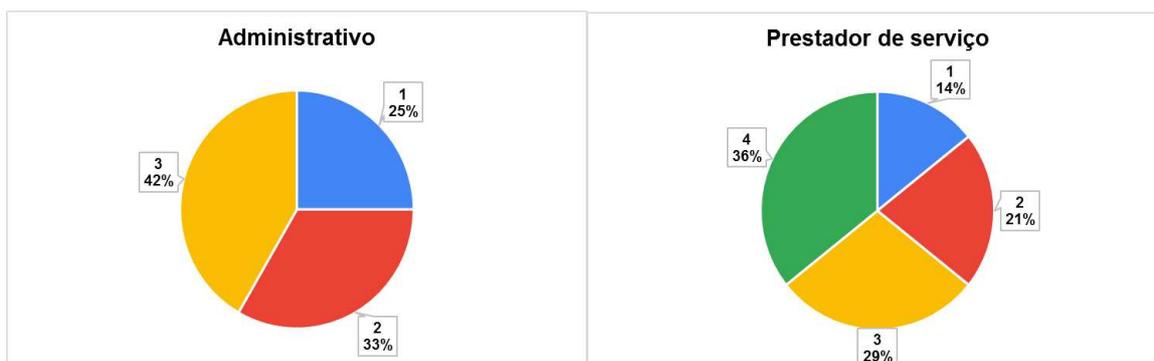
O estudo de caso ocorreu da seguinte forma:

1. Qual sua faixa etária e área de atuação?

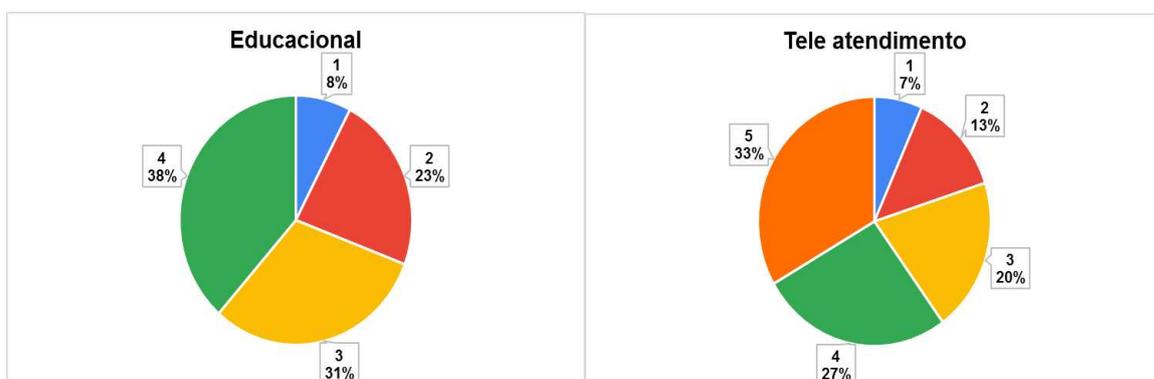


De acordo com os gráficos, o maior público tem até 20 anos, da área administrativa. Entre 21 a 25 anos, grande parte trabalha na área de tele atendimento. E acima de 26 anos a maioria são prestadores de serviços.

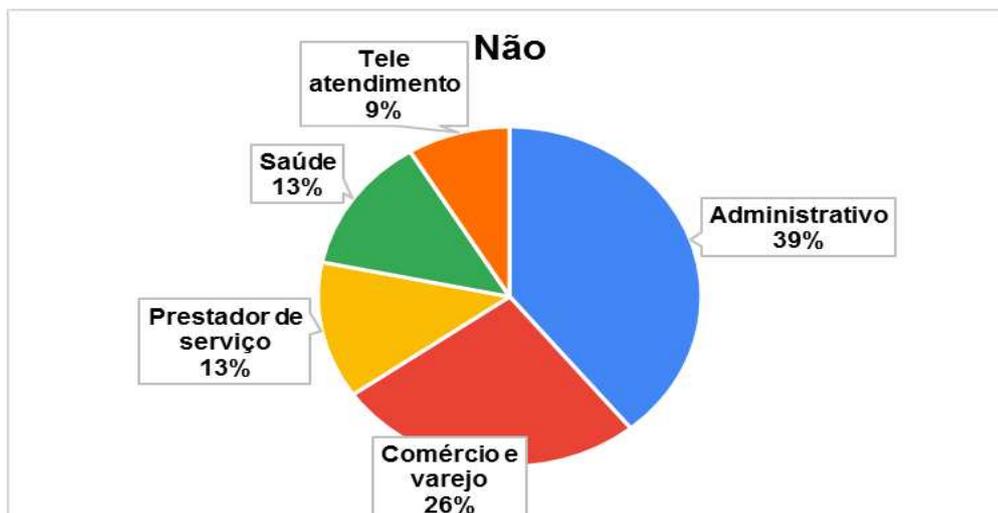
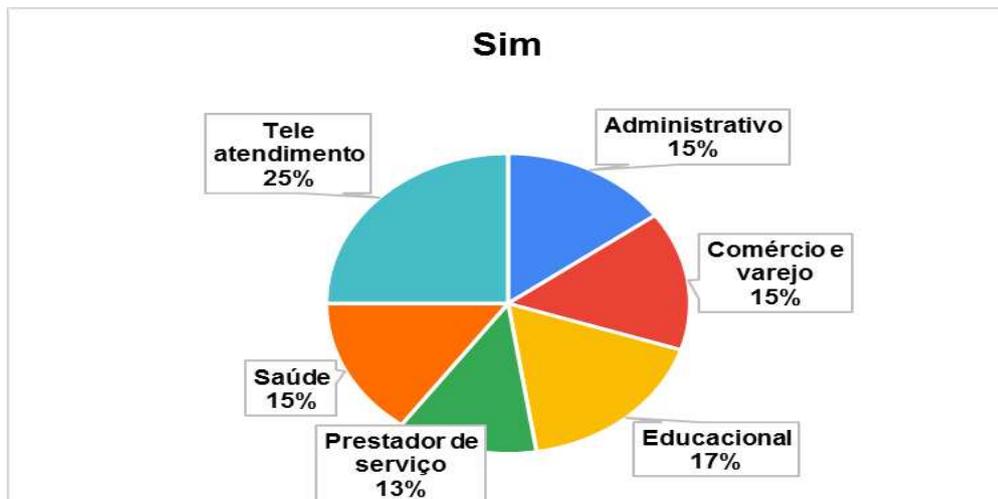
2. Em uma escala de 1 a 5, você se sente valorizado na empresa em que trabalha?



Nos gráficos apresenta um percentual alto de funcionários que se sentem valorizados no local de trabalho. O setor administrativo resultou em 42%, prestadores de serviços 38%, educacional 38% e tele atendimento 33%. Porém, existe uma grande porcentagem de colaboradores que não se sentem valorizados na empresa. Conforme os resultados, é possível observar que no ambiente corporativo as opiniões podem ser diversificadas independentemente da área de atuação, ou seja, os funcionários podem se sentirem satisfeitos e outros não. As respostas podem variar e depender do período na mesma profissão ou na mesma empresa, pois os sintomas da síndrome de Burnout aparece ao decorrer do tempo.

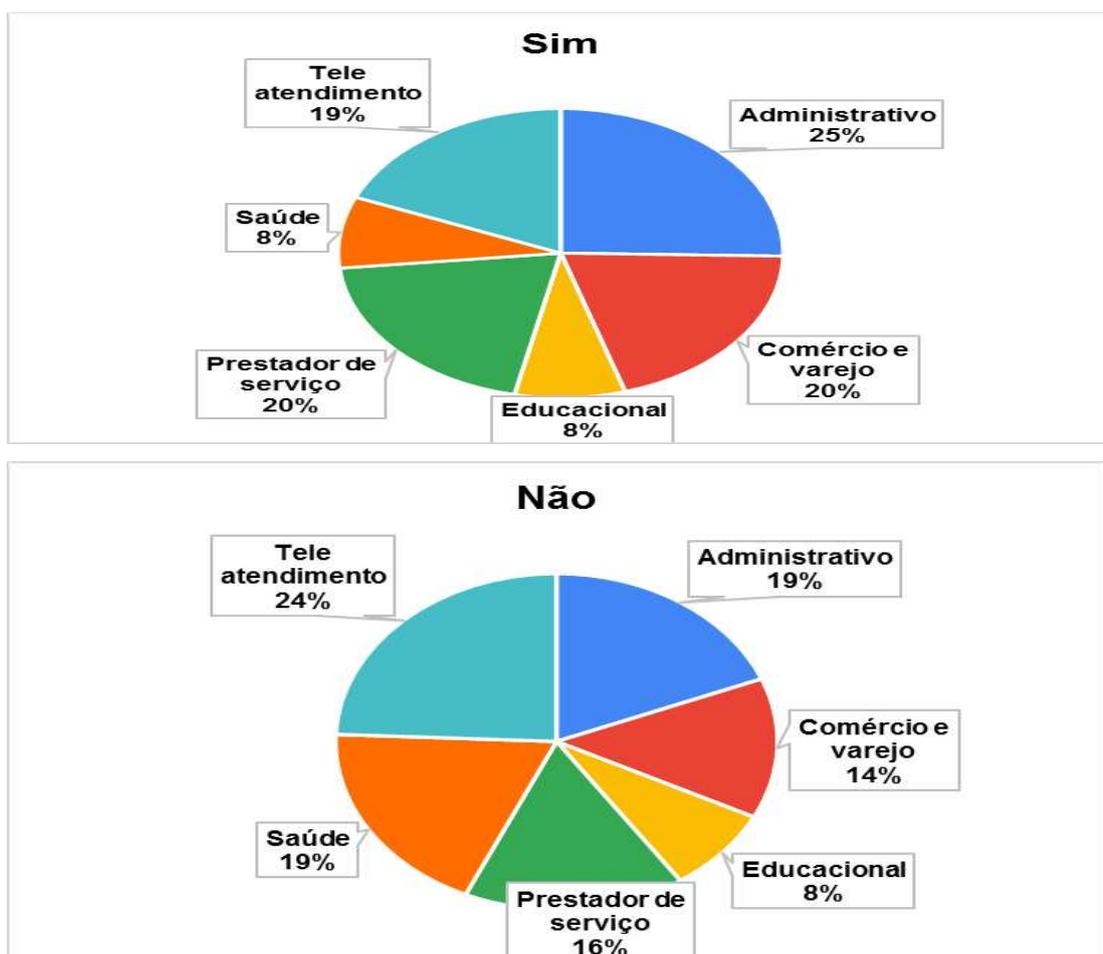


### 3. Sente pressão psicológica dentro da empresa?



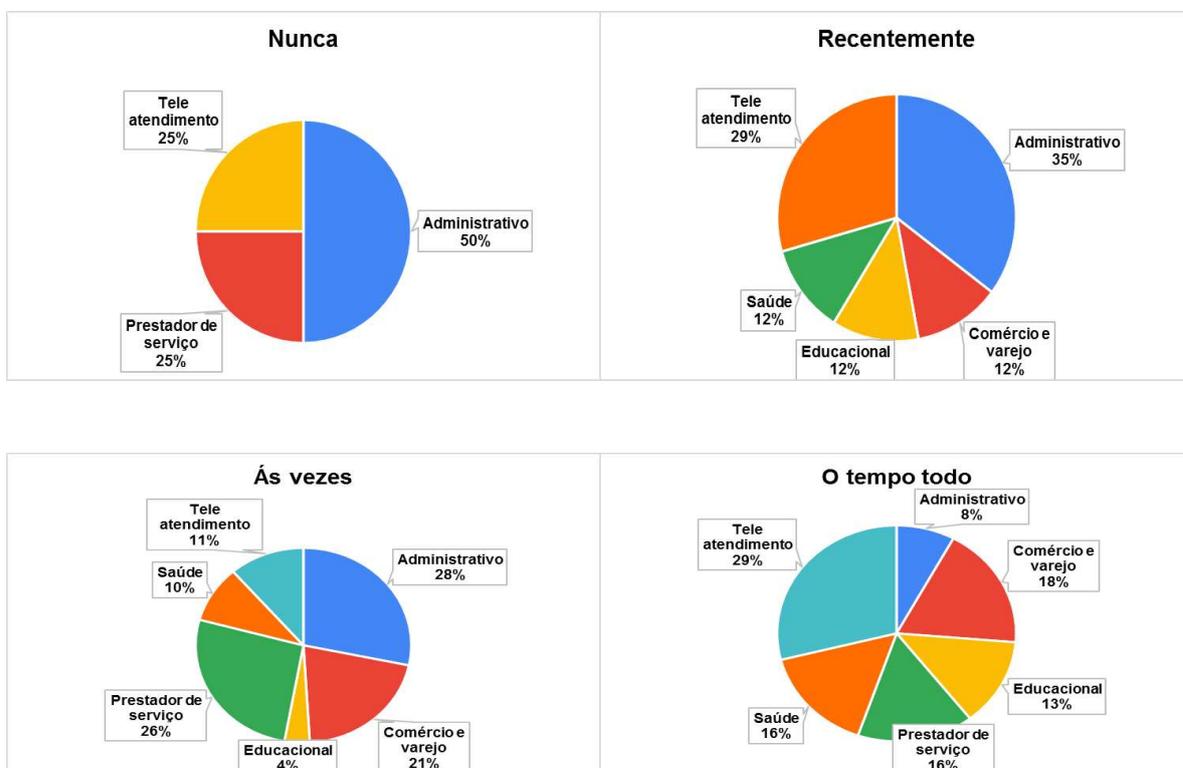
Conforme a pesquisa realizada com profissionais de diversas áreas, foi constatado que 25% dos profissionais que trabalham com tele atendimento são os mais propensos a sentir pressão psicológica em seu ambiente de trabalho. Já a área administrativa com 39 % respondeu que não sente pressão dentro da empresa, 27% dos prestadores de serviço responderam que as vezes. O que pode se constatar que essas diferenças pode ocorrer por diversos fatores e momentos como cobranças excessivas, falta de reconhecimento, ambiente de trabalho hostil, conflitos interpessoais, entre outros. A pressão psicológica constante pode levar ao desenvolvimento de Burnout, que pode afetar negativamente a saúde mental desses profissionais e resultar em diminuição do desempenho no trabalho, além de outros prejuízos pessoais e profissionais.

#### 4. Indicaria sua empresa para outra pessoa?



Mais da metade das pessoas entrevistadas da área da saúde e telemarketing não indicam a sua empresa, evidentemente o ambiente de trabalho está proporcionando agentes estressores. As demais áreas foram parciais, pois apresenta um certo nível de satisfação para alguns deles.

5. Com que frequência você sente cansaço, esgotamento ou geralmente sem energia?

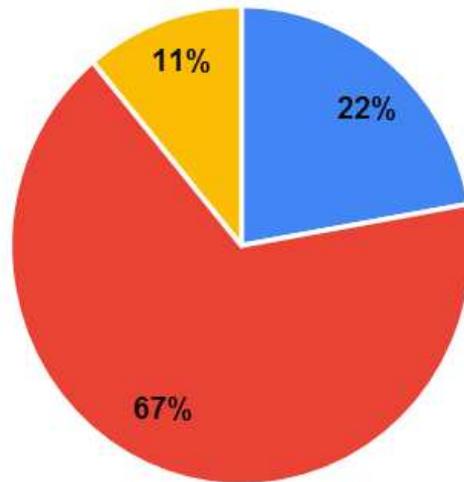


A grande maioria das pessoas entrevistadas sentem sintomas da síndrome de Burnout, ficando claro que o ambiente corporativo está demandando cada vez mais de seus profissionais. De acordo com os gráficos apresentados, a área administrativa teve menor percentual em relação aos demais.

6. Como você se sente em relação ao seu trabalho?

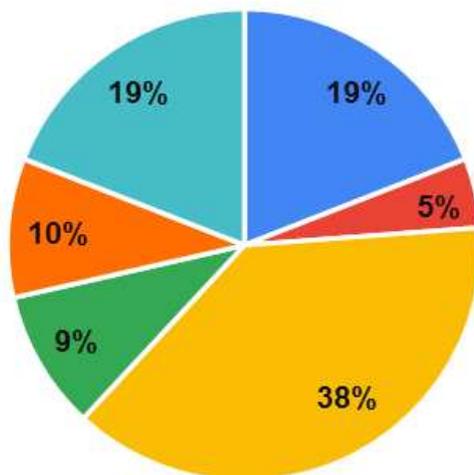


## Educacional



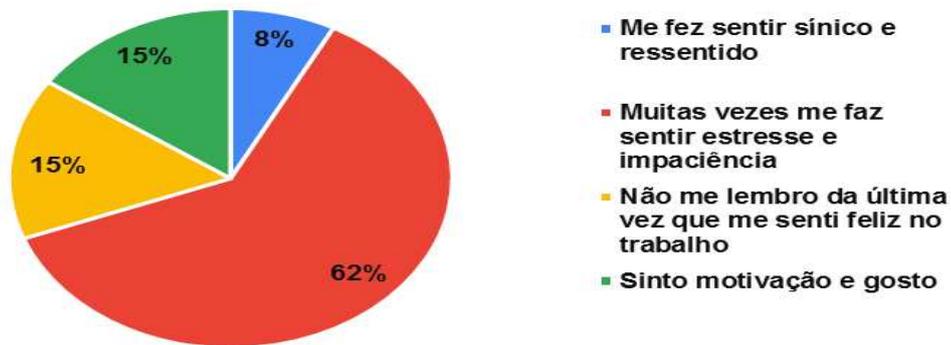
- Eu luto principalmente para manter o foco
- Muitas vezes me faz sentir estresse e impaciência
- Parece uma perda de tempo

## Prestador de serviço



- Eu luto principalmente para manter o foco
- Me fez sentir sínico e ressentido
- Muitas vezes me faz sentir estresse e impaciência
- Não me lembro da última vez que me senti feliz no trabalho
- Parece uma perda de tempo

## Saúde



## Tele atendimento



Conforme os gráficos, ficou evidente que a grande parte das pessoas passam constantemente por estresse e se sentem impacientes na área de atuação, o que fica evidente que o ambiente corporativo está demandando cada vez mais de seus profissionais. A grande maioria das pessoas entrevistadas se sente cansado, esgotado e sem energia, assim entendemos que o ambiente de trabalho pode influenciar na saúde de cada trabalhador.

7. Quais sintomas da síndrome de burnout você sente que está enfrentando?



Em relação ao público da presente questão, grande parte não descansa o suficiente, gerando sintomas de estresse e ansiedade. É justamente esses sintomas que devemos ficar atentos.

## 7.1 RELATÓRIO FINAL

Através dos resultados obtidos na pesquisa, podemos constatar que a área de tele atendimento apresenta o maior público de profissionais que se sentem afetados pela pressão psicológica, com 25% dos resultados. Além disso, ficou evidente nos gráficos que é a área onde os profissionais se sentem cansados e esgotados com mais frequência, o resultado foi de 29%. Porém, os profissionais da área da educação são os que se sentem mais estressados e impacientes com 67% dos resultados da pesquisa. Notamos também que o sintoma mais comum adquirido entre os profissionais das áreas pesquisadas é a falta de descanso e esgotamento, com 26% dos resultados.

Conforme os gráficos apresentados, foi feito o comparativo de cada área. Evidentemente os profissionais da área de tele atendimento podem desenvolver a síndrome de burnout com mais facilidade, pois, o cansaço e esgotamento fazem parte do seu dia-dia. Vale ressaltar que o maior público do call center tem entre 21 a 25 anos. Ou seja, são pessoas jovens com alta probabilidade de ficar doente, visto que a área de atuação está causando cada vez mais estresse e ansiedade.

Através da pesquisa realizada concluímos que o estado emocional depende muito da correria do dia a dia no seu local de trabalho e assim as pessoas tendem a se sentir mais estressados.

A síndrome de burnout não depende somente do colaborador, depende simultaneamente do indivíduo, da organização, e de toda sociedade.

Evitar estar com pessoas negativas, que falam mal do trabalho e de outras pessoas. Manter uma relação de transparência ajuda evitar cobranças, para que elas sejam reguladas sempre que problemas forem percebidos.

Não deixar que o trabalho ocupe sua vida pessoal nos momentos de descanso, defina pequenas metas para sua vida profissional e pessoal, mas se lembre de não exagerar nos objetivos, porque, caso isso aconteça, o efeito pode ser o oposto, pois você estará aumentando sua auto cobrança.

O Recursos humanos e todas as empresas adotando práticas e medidas contra doenças de saúde mental de seus colaboradores são de extrema importância para o combate das doenças.

## 9. BIBLIOGRAFIA

Síndrome de burnout o esgotamento pode deixar você doente.

<https://www.vittude.com/blog/sindrome-de-burnout/> (dezembro,18,2016)

acesso:janeiro,03,2023

Síndrome de burnout como evitar o esgotamento mental.

<https://www.vittude.com/blog/sindrome-de-burnout/> (janeiro,21,2022)

acesso:janeiro,14,2023

O que é, sintomas e como tratar.

<https://hcor.com.br/hcor-explica/outras/sindrome-de-burnout/> (janeiro,21,2020)

acesso:agosto,25,2022

O que é, quais sintomas, como tratar.

<https://zenklub.com.br/blog/trabalho/sindrome-de-burnout> (janeiro 1,2023)

Acesso:setembro,01,2022

Síndrome de burnout conheça os sintomas, consequências e como a empresa deve agir. <https://www.pontotel.com.br/sindrome-de-burnout/> (abril 12,2023)

Acesso:outubro,04,2022

Como identificar se o empregador possui uma cultura de burnout.

<https://www.istoedinheiro.com.br/como-identificar-se-um-empregador-possui-uma-cultura-de-burnout/> (Mariana Teodoro, agosto,24,2022)

Acesso:abril,07,2023

Como a síndrome de burnout afeta os fisioterapeutas que trabalham em UTIS.

<https://jornal.usp.br/tag/sindrome-de-burnout/> (dezembro,01,2022)

Conheça o perfil mais afetado pela síndrome de burnout.

<https://veja.abril.com.br/saude/conheca-o-perfil-mais-afetado-pela-sindrome-de-burnout/> (janeiro,3,2023)

Acesso:fevereiro,13,2023

Precisamos falar sobre burnout.

<https://saude.abril.com.br/especiais/precisamos-falar-sobre-burnout/> (André Bernardo Maio,20, 2019)

Acesso:março,27,2023

A síndrome de burnout.

<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/portal-da-estrategia/artigos-gestao-estrategica/a-sindrome-de-burnout> (Ana Maria Rossi, novembro,29,2017)

Acesso:setembro,22,2022

Izabella Camargo fala sobre os desafios e da vida após o burnout.

<https://www.metropoles.com/colunas/claudia-meireles/jornalista-izabella-camargo-fala-dos-desafios-e-da-vida-apos-o-burnout> (Tainá Ferreira Claudia

Meireles,fevereiro,27,2023)

Acesso:abril,14,2023

Síndrome de burnout

<https://www.omsa.com.br/post/sindrome-de-burnout/> (Gabriely Prado, outubro,20,2020)

Acesso: abril,28,2023