

CENTRO PAULA SOUZA
ETEC DARCY PEREIRA DE MORAES
Ensino Médio Com Habilitação Profissional de Técnico em
Recursos Humanos

Julia Ribeiro Silva
Maria Leticia Grande e Siqueira
Pedro Augusto da Costa Leme
Rebeca Martins Kislhak

GESTOR DE RECURSOS HUMANOS E SAÚDE OCUPACIONAL:
ABORDAGENS GERENCIAIS PARA A MITIGAÇÃO DA SÍNDROME
DE BURNOUT

ITAPETININGA

2024

Julia Ribeiro Silva
Maria Leticia Grande e Siqueira
Pedro Augusto da Costa Leme
Rebeca Martins Kislhak

**GESTOR DE RECURSOS HUMANOS E SAÚDE OCUPACIONAL:
ABORDAGENS GERENCIAIS PARA A MITIGAÇÃO DA SÍNDROME
DE BURNOUT**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para a obtenção da Habilitação Profissional de Técnico em Recursos Humanos, no Eixo Tecnológico de Gestão de Negócios, pela Escola Técnica Estadual de Itapetininga, sob orientação da Professora Angela Maria da Cruz.

ITAPETININGA

2024

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, Marcello e Denise, que sempre me apoiaram e acreditaram no meu potencial. Aos meus avós, que com sabedoria e amor incondicional, foram uma fonte de inspiração e força. E ao meu namorado, Lucas, cuja paciência, amor e carinho foram fundamentais para a conclusão desse projeto. A todos vocês, minha eterna gratidão.
Julia.

Dedico este trabalho aos meus pais, aos meus irmãos e aos meus amigos, especialmente Lucas, Pedro, Rebeca e Julia, pelo apoio e incentivo incondicional em todas as etapas da minha vida, especialmente durante o processo de criação do TCC. Obrigada, também, para todos os que valorizam o potencial humano.
Maria Leticia.

Dedico este trabalho aos meus pais, Sérgio e Laudiceia, o alicerce de onde vim e de onde sei que sempre poderei retornar quando for preciso. Com imensa gratidão, dedico este trabalho à Maria, a pessoa que me viu crescer e sempre me apoiou em tudo. Sem vocês, nada disso seria possível.
Pedro.

Dedico este trabalho à minha mãe, Daniele, por seu amor incondicional, por suas idéias, brincadeiras, incentivo e que sempre acreditou no meu potencial. Aos meus irmãos, Ana e Davi, e meus avós, Luiz e Lucia, que me ensinaram o verdadeiro significado de família, e meu namorado, Marcelo, por sempre acreditar em mim, me apoiar nos momentos de dificuldade, ter muita paciência comigo e pelo seu amor.
Rebeca.

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de expressar nossa profunda gratidão a todos os que, de alguma forma, contribuíram para a execução desse trabalho.

Agradecemos, primeiramente, aos nossos familiares, que nos forneceram suporte e cuidado durante toda a jornada. Sem o apoio de vocês, este trabalho não seria possível.

Agradecemos aos nossos professores pela paciência em ensinar e compreensão ao nos corrigir, especialmente à nossa orientadora, Angela Cruz. Seus aprendizados foram fundamentais para a finalização desse projeto.

E por fim, mas com imenso reconhecimento, agradecemos aos nossos amigos, especialmente a nós mesmos, pela determinação, disciplina e comprometimento coletivo. Este trabalho é resultado da nossa união e esforço.

*“É preciso amar as pessoas, como se não houve
amanhã, porque se você parar para pensar,
verdade, não há.”*

Pais e filhos — Legião Urbana

RESUMO

A Síndrome de Burnout é um transtorno psicossocial caracterizado pela exaustão extrema, estresse e esgotamento físico do indivíduo, resultante de situações desgastantes vivenciadas no ambiente de trabalho, afetando sobretudo aos profissionais que lidam com altas demandas emocionais, como médicos, policiais e enfermeiros, e profissões de assistencialismo, que possuem contato direto com público, tais como psicólogos e educadores. Desse modo, nota-se que a presença de um Departamento de Recursos Humanos eficiente na empresa, se torna uma ferramenta essencial no que tange a abordagens gerenciais para a mitigação do transtorno, visto que é a Gestão de Recursos Humanos a área responsável pela garantia de um ambiente laboral saudável e que busque a integridade e bem-estar física e mental do colaborador. O presente Trabalho de Conclusão de Curso visa analisar as práticas e estratégias que podem ser utilizadas pelos gestores de Recursos Humanos para a diminuição da incidência dos sintomas da síndrome no contexto organizacional. A metodologia utilizada inclui não só uma revisão sistemática da literatura, com artigos científicos, sites e livros, como também uma pesquisa de campo categorizada como descritiva epidemiológica ocupacional acerca dos perfis mais afetados pelos sintomas da síndrome.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout, estresse, gestor de Recursos Humanos, abordagens gerenciais e ambiente de trabalho.

ABSTRACT

Burnout Syndrome is a psychosocial disorder characterized by extreme exhaustion, stress, and physical depletion of the individual, resulting from exhausting situations experienced within the work environment. It primarily affects professionals who deal with high emotional demands, such as doctors, police officers, and nurses, as well as caregiving professions that have direct contact with the public, such as psychologists and educators. It is noted that the presence of an efficient Human Resources Department within a company becomes an essential tool in terms of management approaches to mitigate the disorder, since Human Resource Management is the area responsible for ensuring a healthy work environment that seeks the physical and mental integrity and well-being of employees. This Final Project aims to analyze the practices and strategies that can be used by Human Resource managers to reduce the incidence of symptoms of the syndrome in the organizational context. The methodology used includes not only a systematic literature review with scientific articles, websites, and books but also a field survey categorized as descriptive occupational epidemiology regarding the profiles most affected by the symptoms of the syndrome.

Keywords: Burnout Syndrome, Stress, Human Resources Manager, management approaches, and work environment.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

QVT: Qualidade de Vida no Trabalho;

GRH: Gestão de Recursos Humanos;

RH: Recursos Humanos;

MBI - GS: Maslach Burnout Inventory - General Survey;

MBI: Maslach Burnout Inventory;

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas;

INSS: Instituto Nacional do Seguro Social;

ISMA-BR: International Stress Management Association - Brazil (tradução: Associação Internacional de Controle do Stress e da Tensão).

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1. Justificativa	11
1.2. Objetivos.....	11
1.2.1. Objetivos Gerais.....	11
1.2.2. Objetivos Específicos.....	11
2. SÍNDROME DE BURNOUT.....	12
2.1. Aspectos Gerais	12
2.2. Dados Contemporâneos	13
2.3. O Burnout nas Doenças Relacionadas ao Trabalho.....	14
3. RECURSOS HUMANOS	15
3.1. Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho.....	16
3.2. Gestor de Recursos Humanos	18
4. METODOLOGIA	19
4.1. Maslach Burnout Inventory	19
4.2. Categorização das profissões entrevistadas.....	21
4.3. Resultados.....	22
4.3.1 Gênero.....	22
4.3.2 Etnia ou cor	23
4.3.3. Faixa etária.....	24
4.3.4. Escolaridade.....	25
4.3.5 Função.....	26
4.3.6. Tempo de atuação	28
4.3.7. Horas trabalhadas por dia.....	29
4.3.8. Jornada de Trabalho	30
4.3.9. Turno de trabalho.....	31
4.4 Discussão	32
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
REFERÊNCIAS.....	37

1. INTRODUÇÃO

Com o advento da Revolução Industrial, que começou na segunda metade do século XVIII, a Europa foi sujeita a mudanças profundas e extensas — tanto na economia quanto na sociedade. Essas modificações afetaram diretamente as relações de trabalho naquela época e deram origem a um novo cenário para os trabalhadores. Nas fábricas, com as máquinas atingindo grande velocidade e eficiência devido ao desenvolvimento que implicava um processo rápido sob a revolução — a produção agora exigia que os trabalhadores também acompanhassem essa crescente intensidade e rapidez. A nova dinâmica não mudou apenas as condições de trabalho, mas também desempenhou um papel na mudança das identidades dos trabalhadores. Nesse sentido, de acordo com Thompson (1989) em sua obra “The Making of English Working Class”, o “trabalhador moderno” ou operário de fábrica mostra o quão profundamente essas transformações sociais e econômicas afetaram o que entendemos como classe trabalhadora.

“Antes de tudo, o trabalho é um processo entre o homem e a Natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a Natureza. Ele mesmo se defronta com a matéria natural como uma força natural. Ele põe em movimento as forças naturais pertencentes à sua corporalidade, braços e pernas, cabeça e mão, a fim de apropriar-se da matéria natural numa forma útil para sua própria vida.” (Tumolo, 2005; Marx, 1983).

As alterações das relações trabalhistas promovidas com os processos revolucionários ocorridos na Inglaterra também afetaram e contribuíram nas dinâmicas de trabalho, originando, no início do século XX, um novo setor responsável pela gestão de pessoas nas fábricas, denominados Recursos Humanos.

A área de Recursos Humanos é constituída pelos colaboradores de uma organização, que dependem delas para alcançarem seus objetivos e metas, que não seria possível ser alcançada com o esforço isoladamente, com isso, as instituições visam alinhar os esforços de várias pessoas que atuam coletivamente (Freitas, Carvalhedo & Colodetti Filho, 2021; Chiavenato, 2009).

“As pessoas e as organizações estão engajadas em uma complexa e incessante interação; as pessoas passam a maioria de seu tempo nas organizações das quais dependem para viver e as organizações são constituídas de pessoas sem as quais não poderiam existir. Sem as pessoas sem as organizações, não haveria a área de RH” (Chiavenato, 2020, P.36)

Para uma empresa de sucesso, é de extrema importância o clima organizacional e a boa relação com os funcionários. O setor de Recursos Humanos busca por simplificar e melhorar o desempenho de uma instituição por meio de pessoas humanizadamente, ou seja, esse departamento é responsável por gerenciar o período do funcionário dentro daquela determinada organização, e que servirá como ligação entre a gestão e os colaboradores, que irá equilibrar os interesses e estabelecer uma relação que seja vantajosa para cada um dos envolvidos.

O gerenciamento de funcionários também inclui temas como saúde e qualidade de vida, tanto física quanto mental, e a combinação de ambas gera um ambiente favorável a uma eficiência na execução de tarefas e responsabilidades, mantendo um ambiente de trabalho saudável. Funcionários em condições de saúde psicológica prejudicada podem, caso não tratada com antecedência, desenvolver problemas relacionados ao mesmo, desencadeando situações de estresse e esgotamento que, quando ocorrem com uma frequência elevada, podem ocasionar na síndrome de Burnout.

O termo “burnout” deriva do inglês que significa “queimar-se”, que está relacionado ao esgotamento profissional. Essa síndrome foi citada pela primeira vez em 1974 pelo psicólogo alemão Herbert Freudenberger, onde começou a perceber que seu trabalho começou a ficar desgastante, sendo que era sua maior paixão. Devotadamente, ele começou a analisar com um olhar científico essa situação e determinou que a principal característica desse transtorno é a decepção e a perda interesse do trabalho devido à exposição contínua ao estresse derivado de condições de trabalho emocionais, físicas e psicologicamente extenuantes (Freudenberger, 1974).

Nessa perspectiva, o presente trabalho aborda aspectos da síndrome de burnout e sua relação com o ambiente de trabalho onde o colaborador está inserido, buscando meios para diminuir a prevalência do esgotamento profissional no contexto organizacional. Por estudos e revisões bibliográficas, buscou-se também entender o papel do gestor de Recursos Humanos e sua importância no cuidado dos demais funcionários.

1.1. JUSTIFICATIVA

O presente Trabalho de Conclusão de Curso tem como propósito abordar a síndrome de burnout, a qual se configura como um problema em ascensão no ambiente laboral, apresentando desafios significativos para sua resolução. Os objetivos desta pesquisa consistem em mitigar os riscos substanciais associados e reduzir as possíveis implicações organizacionais decorrentes do burnout, mesmo diante da relativamente recente atenção concedida a esse fenômeno.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivos Gerais:

Analisar as estratégias e práticas que podem ser adotadas pelos Gestores de Recursos Humanos em ambientes organizacionais para mitigar a incidência da Síndrome de Burnout entre os colaboradores, com foco na promoção da saúde ocupacional e bem-estar no ambiente de trabalho, mediante um estudo descritivo-epidemiológico ocupacional, realizado em uma amostra de trabalhadores categorizados em 10 áreas gerais de ocupação, na região de Itapetininga–SP.

1.2.2. Objetivos Específicos:

Definir o papel dos Gestores de Recursos Humanos para diminuir a incidência da síndrome e para acautelar-se da saúde mental dos colaboradores, garantindo o suporte psicossocial e financeiro em caso de afastamento. Os objetivos do TCC incluem:

- Identificar as estratégias de prevenção e intervenção adotadas;
- Avaliar o suporte emocional oferecido aos trabalhadores como parte das práticas de saúde ocupacional;
- Analisar os impactos causados ao trabalhador nas abordagens gerenciais da empresa.

2. SÍNDROME DE BURNOUT

2.1. Aspectos Gerais

A Síndrome de Burnout, também conhecida como Síndrome do Esgotamento Profissional, é um transtorno psicológico onde o funcionário se sente desmotivado para a realização de suas tarefas organizacionais devido ao estresse crônico no ambiente de trabalho. O burnout pode ser dividido em três categorias, sendo elas exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional no trabalho. Foi primeiramente analisada em profissionais que atuam na área assistencial, com pessoas que necessitam de algum tipo de ajuda (Maslach & Jackson, 1981). É reconhecida pela Organização Mundial da Saúde desde janeiro de 2022 como uma doença ocupacional.

“A Síndrome de Burnout é definida como um fenômeno ocupacional, uma síndrome, resultado de um estresse crônico no ambiente de trabalho que não foi gerenciado com sucesso. O Burnout acontece quando o profissional passa por situações de estresse rotineiramente e acaba acumulando essa carga durante o tempo.”

(Organização Mundial da Saúde, 2022.)

Nessa perspectiva, as organizações precisaram buscar uma maneira de serem mais responsáveis e lidarem com a saúde mental de seus trabalhadores, já que são os próprios gestores que podem fazer a detecção dessa síndrome, encaminhando a um especialista, sendo quem realiza o diagnóstico, podendo ser um médico clínico, psicólogo ou psiquiatra, onde após o reconhecimento, o funcionário recebe um afastamento de no mínimo quinze dias, em que a remuneração ainda é distribuída pela organização em que atua.

Além disso, o funcionário recebe uma garantia do INSS a uma estabilidade no trabalho por 12 meses (Cíntia Fernandes, 2018). No caso de não haver melhora, existe a possibilidade de o colaborador recorrer a uma aposentadoria por invalidez. A síndrome acarreta vários impactos negativos na saúde física e mental, e possui como principal causa a exaustão no ambiente de trabalho, e de acordo com Schaufeli (2023), seus sintomas podem ser agrupados inicialmente em cinco grupos diferentes.

“Podem ser agrupados em afetivos (ansiedade, depressão), cognitivos (esquecimento, intelectualização), físicos (dores de cabeça, dores musculares), comportamentais (impulsividade, procrastinação) e motivacionais (perda de zelo, interesse).”
(Schaufeli, 2023.)

O burnout aparece dividido em três diferentes áreas, conforme o modelo realizado por Maslach e Leiter (1997), classificadas em exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. A exaustão emocional pode se compreender como o desgaste psicológico, onde não se pode mais oferecer de si emocionalmente. A despersonalização se caracteriza como um afastamento do indivíduo com o público e colegas de trabalho, havendo um desinteresse e má vontade na realização das tarefas. A baixa realização profissional é o sentimento de não se sentir suficiente e incapacitado para realizar as tarefas organizacionais. (Marques e Silva, 2022; Albuquerque, Barbosa e Pacheco, 2021).

2.2. Dados Contemporâneos

A síndrome de burnout tem aumentado e isso pode ser refletido na pesquisa realizada pelo ISMA-BR (International Stress Management Association no Brasil) em 2010, o Brasil ocupa o segundo lugar com uma pontuação de 30%, entre os países com maior incidência da Síndrome de Burnout na população economicamente ativa, ficando atrás do Japão, que possui 70%.

Por se tratar de uma doença difícil de ser diagnosticada, ela não apresenta dados concretos sobre sua incidência na atualidade, mas os sintomas causados por ela estão presentes na realidade de muitos brasileiros como se pode observar nos levantamentos estatísticos feitos pelo ISMA-BR (International Stress Management Association no Brasil) em 2018:

72% da população brasileira sofre alguma sequela do estresse. Entre esses, 32% têm a Síndrome de Burnout.

A prevalência do transtorno ainda aparece nos dados mais recentes, sobretudo ao observar as estatísticas da doença no contexto global, onde a taxa de crescimento se mostra, a cada ano, maior. Em 2020, o percentual acrescido foi de 29,6%; em 2021, representou 34,7% e em 2022, foi de 38,1% (The State of Workplace Burnout, 2023).

A pandemia de COVID-19 intensificou essa situação, levando a um aumento no trabalho remoto e à dificuldade em separar vida profissional e pessoal, o que

contribuiu para a sensação de sobrecarga. Além disso, a falta de apoio psicológico nas empresas e a pressão por resultados são apontados como fatores críticos que agravam o quadro da síndrome.

Diante de tal prerrogativa, nota-se que a Síndrome de Burnout, no contexto atual, apresenta-se ainda mais presente no ambiente de trabalho, sendo necessário discutir suas causas, relações com o ambiente de trabalho e o papel da GRH na detecção de possíveis sintomas em seus colaboradores.

2.3. O Burnout nas Doenças Relacionadas ao Trabalho

Entende-se como Doença Relacionada ao Trabalho toda e qualquer enfermidade que apresenta como ponto de origem as atividades laborais, que provoquem qualquer tipo de lesão corporal, perturbação funcional ou redução da capacidade de trabalho. Nessa perspectiva, as Doenças Relacionadas ao Trabalho são comumente fragmentadas conforme a relação do trabalho com o surgimento da doença (Ministério da Saúde, 2001).

Categoria	Exemplos
I – Trabalho como causa necessária	Intoxicação por chumbo Silicose Doenças profissionais legalmente reconhecidas
II – Trabalho como fator contributivo, mas não necessário	Doença coronariana Doenças do aparelho locomotor Câncer Varizes dos membros inferiores
III – Trabalho como provocador de um distúrbio latente, ou agravador de doença já estabelecida	Bronquite crônica Dermatite de contato alérgica Asma Doenças mentais

(Ministério da Saúde. Doenças Relacionadas ao Trabalho — Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde, 2001. página 8)

Conforme apresentado no quadro acima, pode-se entender que a Síndrome de Burnout, que tem suas causas a partir do estresse crônico, como pertencente a categoria III apontada pelo Ministério da Saúde, na qual o transtorno psicossomático se mostra como uma enfermidade agravada ou provocada pelo contexto e condições de trabalho do colaborador. Desse modo, o trabalho se mostra como um fator de risco (aquele que favorece direta ou indiretamente) e não como um fator causal, uma vez que a atividade laboral não é a causa necessária para o surgimento da síndrome.

Diante do exposto, mostra-se como necessário o investimento na Qualidade de Vida no Trabalho e na Gestão de Saúde dos funcionários presentes na organização, sendo uma função da GRH a garantia de tais condições.

3. RECURSOS HUMANOS

O Departamento de Recursos Humanos surgiu por volta do início do século XX, conhecido como a área de recursos industriais. As funções consistiam em seguir comandos e requisitos relacionados às máquinas, sem envolver atividades criativas. Ao longo de seu desenvolvimento, com a maior relação de interdependência entre as áreas de administração e psicologia, o departamento passou por um grande impacto, impulsionado pelas teorias das relações humanas (Dias & Chagas, 2020).

O setor de Recursos Humanos (RH) atuou em empresas durante muito tempo como área responsável pelo amparo operacional (Brock; Monteiro; Vieira & Ferasso, 2006). Atualmente, tal perspectiva vem se mostrando em constante mudança e a Gestão de Recursos Humanos passou a ser vista não só como um setor no ambiente organizacional, mas também como uma ferramenta que busca a garantia dos direitos do colaborador, bem como a qualidade de vida na organização. Ao contrário do que muitos talvez pensem, a gestão de pessoas não é uma área homogênea (Tanure & Evans, 2006).

Segundo Chiavenato (2010), a área de Recursos Humanos é dividida em três conceitos, considerados por ele como desiguais. Inicialmente, compreende-se a GRH como função ou departamento, ou seja, uma unidade funcional com objetivos e atribuições voltados às áreas de segurança e qualidade de vida, treinamentos e remunerações e benefícios. Em segundo plano, entende-se o RH como a forma a qual a instituição de trabalho desempenha as atividades de recrutamento, seleção e comunicação. E, por fim, o setor como profissão, ou seja, os colaboradores que, no ambiente laboral, desempenham suas funções relacionadas à Gestão de Pessoas, como administradores, equipe de gestão e supervisão e departamento pessoal (Dias & Chagas, 2020; Chiavenato, 2010).

Dessa forma, nota-se que na organização, o Gestor de Recursos Humanos assume uma posição responsável por garantir o bom desenvolvimento dos demais colaboradores, por processos que envolvem desde a criação de planos de carreira e

desenvolvimento profissional até o bem-estar nas relações interpessoais. Desse modo, o Gestor de RH encontra-se presente, mesmo que de maneira indireta, em todas as áreas elaboradas por Chiavenato (2010).

3.1. Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho

O conceito de Saúde Ocupacional passou por um processo de evolução com relação ao seu significado e interpretação. Segundo Oliveira & Serrano André (2010), as informações mais antigas compreendem-na apenas como medicina do trabalho esquecendo-se de que, naquele período, a ciência médica se dedicava a curar apenas as enfermidades oriundas da atividade laboral, ignorando quaisquer vertentes preventivas e que visassem a promoção da saúde do trabalhador.

Nessa perspectiva, surge a ideia de Saúde do Trabalhador, um conceito recente que busca a vigilância, assistência e proteção da integridade física e mental dos mesmos.

“A Saúde do Trabalhador constitui uma área da Saúde Pública que tem como objeto de estudo e intervenção as relações entre o trabalho e a saúde. Tem como objetivos a promoção e a proteção da saúde do trabalhador, por meio do desenvolvimento de ações de vigilância dos riscos presentes nos ambientes e condições de trabalho, dos agravos à saúde do trabalhador e a organização e prestação da assistência aos trabalhadores, compreendendo procedimentos de diagnóstico, tratamento e reabilitação integradamente, no SUS.”

(Ministério da Saúde, 2001).

Diante do exposto, nota-se que o conceito de Saúde Ocupacional está intrinsecamente associado à área de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), uma vez que ambas compartilham do mesmo objetivo: assegurar um ambiente laboral saudável aos colaboradores.

Ademais, a presença de profissionais atentos e gestores de RH qualificados é de extrema importância na identificação da síndrome, uma vez que serão estes que deverão notar toda e qualquer alteração física, psíquica e comportamental nos colaboradores que possam estar associadas ao estresse e esgotamento. Associado a isso, a manutenção da QVT também se mostra como intrínseca na prevenção da síndrome.

Segundo Viana (2023), a QVT e a percepção de bem-estar refletem um conjunto de parâmetros individuais, socioculturais e ambientais que caracterizam as

condições em que vive o ser humano. Nessa perspectiva, nota-se que a garantia de um ambiente saudável para o colaborador envolve características que estão além das físicas e ergonômicas, sendo função da empresa fornecer, no âmbito organizacional, condições favoráveis para o desenvolvimento das funções exercidas pelos funcionários.

“Tendo em vista a crescente valorização da pessoa no trabalho e sua qualidade de vida, o gestor tem o papel de investir, focar nos recursos humanos, uma vez que os ganhos em produtividade na organização estão relacionados à capacitação do gestor, que deve ser capaz de visualizar que a QVT está intrinsecamente relacionada à produtividade.”
(Viana, 2023)

Nesse viés, evidencia-se a importância do Gestor de Recursos Humanos como ferramenta para o cumprimento efetivo da QVT. Dessa forma, é obrigação fundamental da GRH garantir que o colaborador esteja inserido em um ambiente laboral que se preocupe com sua saúde para além da esfera física e material, mas também na psicológica e emocional. Além disso, cabe ao gestor erradicar ou ao menos diminuir potenciais riscos à saúde do profissional.

“Entre os determinantes da saúde do trabalhador estão compreendidos os condicionantes sociais, econômicos, tecnológicos e organizacionais responsáveis pelas condições de vida e os fatores de risco ocupacionais — físicos, químicos, biológicos, mecânicos e aqueles decorrentes da organização laboral — presentes nos processos de trabalho.”
(Ministério da Saúde, 2001).

As empresas ou instituições podem auxiliar para o ajuste favorável entre o indivíduo e o seu trabalho, ao oferecer as condições necessárias para a execução de suas atividades ocupacionais e garantindo a sua realização profissional (Tamayo, 2002). Nesse contexto, percebe-se que em uma instituição, determinados fatores podem contribuir ou impedir a tal realização profissional elaborada por Tamayo (2002), favorecendo, mesmo que indiretamente, o surgimento e possível agravamento de situações de estresse e esgotamento profissional, tais como aumento no número de horas de trabalho e sobrecarga nas tarefas do dia a dia.

Além disso, é importante destacar que a promoção da Saúde Ocupacional também envolve a implementação de programas de capacitação e treinamento contínuo, que não apenas aprimoram as habilidades técnicas dos colaboradores, mas também fortalecem sua resiliência emocional.

Em suma, combinar estratégias de prevenção com táticas para evitar/amenizar os danos causados pela Síndrome de Burnout, a Qualidade de Vida no Trabalho se concretiza. Além disso, é crucial que empresas invistam na área de Gestão de Saúde e busquem promover um ambiente de trabalho saudável para seus colaboradores.

3.2. Gestor de Recursos Humanos

Na instituição, o Gestor de RH se mostra como uma ferramenta de extrema importância no que tange à garantia dos direitos dos colaboradores, buscando um desenvolvimento profissional de sua equipe através da garantia da chamada Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

“O RH é a unidade operacional que funciona como órgão de staff, isto é, como elemento prestador de serviços nas áreas de recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, comunicação, higiene e segurança do trabalho, benefícios, etc.”
(Chiavenato; 1999)

Um dos conceitos mais importantes dos programas de qualidade está na premissa de que somente se melhora o que se pode medir e é necessário medir para melhorar (Donatelli & Mota, 2024; Campos, 1992). Dessa forma, a existência de um ambiente de trabalho que ofereça aos colaboradores um bem-estar e que garanta que a QVT em suas funcionalidades seja efetivamente cumprida somente será possível através da análise sistemática dos níveis de satisfação dos colaboradores na instituição.

O presente Trabalho de Conclusão de Curso apresenta como foco as abordagens gerenciais para a mitigação da Síndrome de Burnout, através do princípio básico da identificação do transtorno psicossomático baseado na avaliação dos níveis de estresse e esgotamento dentro das organizações, utilizando-se como meio o Maslach Burnout Inventory (MBI).

4. METODOLOGIA

A metodologia proposta consiste em uma pesquisa de campo, classificada como estudo descritivo epidemiológico ocupacional, aplicada em 126 colaboradores de diferentes cargos e funções da cidade de Itapetininga–SP. Ademais, para fins de complementar as informações apresentadas no estudo qualitativo, utilizou-se meios bibliográficos como sites, livros e artigos de caráter científico e informacional, visando maior coerência e veracidade nos fatos argumentados.

4.1. Maslach Burnout Inventory

A definição mais utilizada do burnout entende o transtorno como uma síndrome de caráter psicológico, que surge como consequência de um estresse emocional vivenciada pelo indivíduo dentro de seu ambiente organizacional, sobretudo nos profissionais que apresentam contato direto com pessoas (Tamayo, 2002). A psicóloga Christina Maslach é reconhecida como uma das pioneiras na pesquisa sobre a Síndrome de Burnout. Seus estudos investigam como a carga emocional do trabalho afeta o comportamento de profissionais de diversas áreas da prestação de serviços, como enfermeiros, professores, policiais, assistentes sociais, educadores e psicólogos (Ferreira, 2011; Maslach, 2003). Dentre seus principais trabalhos, destaca-se o MBI (Maslach Burnout Inventory), elaborado em 1981.

O inventário veio para dissipar os conhecimentos acerca da síndrome e é atualmente o método de avaliação mais utilizado no mundo.

Existem três versões deste instrumento: o MBI — Service Human Survey, voltado para os trabalhadores da saúde; o MBI — Educators Survey, direcionado aos professores; e o MBI — General Survey, desenvolvido para as demais categorias profissionais, sendo a mais recente (Tamayo, 2002).

A mudança na metodologia se deu à observação de que o transtorno não atinge apenas profissionais da saúde e educação, e que a prevalência ou não da síndrome de burnout dava-se por fatores organizacionais. Convém apresentar que a nova versão do inventário contava com a mudança dos termos despersonalização, para cinismo, e realização pessoal, para eficácia no trabalho (Benevides-Pereira, 2015; Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

O Maslach Burnout Inventory — General Survey apresenta três esferas: Exaustão Emocional (EE) que se baseia no esgotamento mental, mas que não necessariamente apresentam causas relacionadas aos indivíduos; cinismo (CI) baseia-se no distanciamento e desinteresse nas atividades laborais; Eficácia no Trabalho (ET) que se refere às metas e objetivos (incluindo expectativas futuras) almejadas pelo indivíduo. Cada uma das esferas citadas anteriormente apresenta, respectivamente, 6 (seis), 4 (quatro) e 6 (seis) variáveis (Maslach & Jackson, 1986).

	Nunca	Uma vez ao ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Algumas vezes ao mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
1 Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
2 Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
3 Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
4 Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim	0	1	2	3	4	5	6
5 Sinto-me acabado por causa do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
6 Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado	0	1	2	3	4	5	6
7 Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função	0	1	2	3	4	5	6
8 Sou menos entusiasmado com o meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
9 Sou mais descrente sobre a contribuição do meu trabalho para algo	0	1	2	3	4	5	6
10 Duvido da importância do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
11 Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
12 Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
13 Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
14 Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização	0	1	2	3	4	5	6
15 Na minha opinião, sou bom no que faço	0	1	2	3	4	5	6
16 No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam	0	1	2	3	4	5	6

(MBI — General Survey, fonte: Ferreira, 2011).

Deve-se salientar que o método é muito confundido com a definição da síndrome, que engloba a tridimensionalidade das esferas: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal, mas se tratam de propostas diferentes, uma vez que a síndrome depende da presença de aspectos negativos nas três áreas enquanto o MBI se trata de um meio para identificá-las (Benevides-Pereira, 2015).

O diagnóstico da Síndrome de Burnout é realizado por profissionais especializados, após uma avaliação clínica do paciente. O psiquiatra e o psicólogo são os profissionais da área da saúde mais indicados para as etapas de identificação do transtorno e orientação dos melhores métodos para tratamento.

Apesar de esta etapa ser baseada em evidências clínicas e não existir exames laboratoriais que detectam a síndrome, como hemograma, análise bioquímica, macroscópica, microscopia, etc., existem certas avaliações que podem ser feitas para identificar os sintomas, como o MBI, Questionário de Burnout de Maslach, sendo uma ferramenta de extrema importância para se entender e abordar o burnout no ambiente organizacional. Sua aplicação pode ser feita não só como forma de autoconhecimento e autopercepção dos indivíduos, como também em pesquisas e estudos empíricos, feitos com amostras de trabalhadores de diferentes contextos ocupacionais.

Além disso, o questionário pode ser utilizado por gestores de Recursos Humanos como meio para detectar, prevenir e intervir, promovendo o bem-estar dos trabalhadores e contendo possíveis situações de esgotamento e estresse.

A presente pesquisa de campo utilizou o questionário de burnout popularmente conhecido como MBI em sua versão mais recente: General Survey. A conclusão dos dados será realizada por meio de estatísticas descritivas e análises comparativas.

4.2. Categorização das profissões entrevistadas

Conforme apontado nos objetivos gerais, a presente pesquisa de campo contou com a participação de 126 trabalhadores do município de Itapetininga, dos mais diversos segmentos e áreas de atuação. Dessa forma, com intuito de facilitar a análise dos resultados, criou-se pelos próprios membros do grupo, um sistema de categorias para agrupar profissionais com diferentes áreas de atuação, mas de mesmo segmentos, sendo assim:

- Saúde;
- Educação;
- Tecnologia e informação;
- Administração e negócios;
- Serviços;
- Indústria e construção;
- Segurança pública;
- Artes e entretenimento;
- Comunicação e mídia;
- Agricultura e meio ambiente.

4.3. Resultados

Após a conclusão do recolhimento dos dados através da pesquisa de campo, reuniram-se as informações coletadas com intuito de analisar a incidência dos sintomas da Síndrome de Burnout, por meio das respostas obtidas com o questionário Maslach Burnout Inventory — GS. Desse modo, convém apresentar os conteúdos obtidos com o estudo.

Os valores utilizados para definir a incidência da síndrome de burnout na amostra de trabalhadores foram definidos pelo Núcleo de Estudos em Pesquisas Avançadas sobre a Síndrome de Burnout (NEPASB). A utilização de tais parâmetros deve ser salientada como forma de justificar as estatísticas obtidas. Além disso, deve-se ressaltar que os valores da tabela não são utilizados única e exclusivamente para o MBI-GS, por isso, os valores apresentam números superiores a quantidade máxima possível de ser respondida pelo indivíduo.

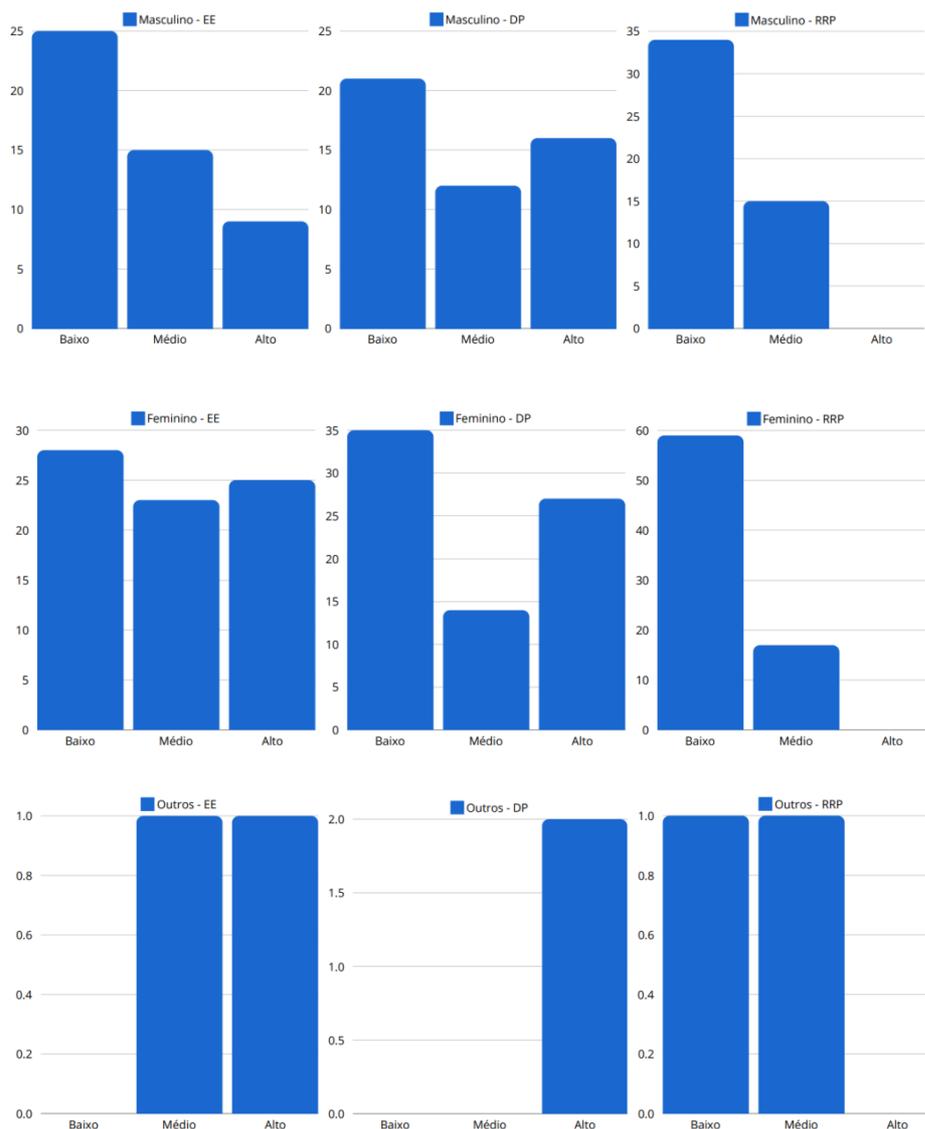
Dimensões	Pontos de Corte		
	Baixo	Médio	Alto
Exaustão Emocional (EE)	0 - 15	16 - 25	26 - 54
Despersonalização (DP)	0 - 2	03 - 08	09 - 30
Reduzida Realização Profissional (rRP)	0 - 33	34 - 42	43 - 48

(Valores da escala de Burnout elaborados pelo NEPASB; Ferreira, 2011)

Para facilitar o entendimento dos dados, serão utilizadas as questões socioculturais determinantes feitas antes do questionário, para, em seguida, analisar como tais questões interferem na incidência dos sintomas do transtorno psicossomático. Assim, apresentam-se os seguintes dados e gráficos:

4.3.1 Gênero

Obtiveram-se 75 respostas para o gênero Feminino, 49 respostas para o gênero Masculino e 2 respostas para “Outro”. Dessa forma, não serão apresentados dados estatísticos com relação a pessoas que não se identificam com o gênero Masculino ou Feminino.



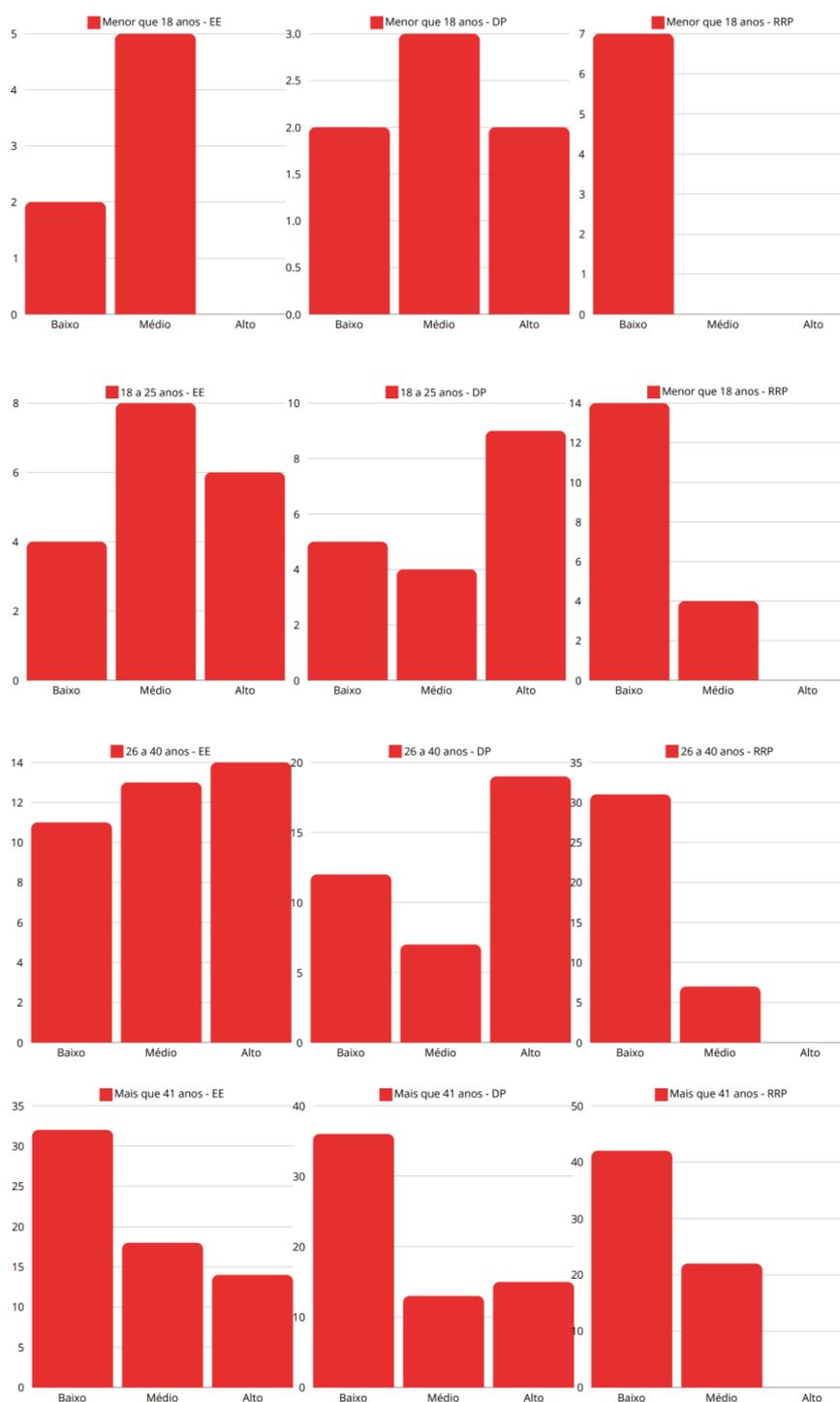
4.3.2 Etnia ou Cor

Obtiveram-se 101 respostas para cor/etnia Branca, 21 respostas para a cor/etnia Parda, 2 respostas para a cor/etnia Preta, 2 respostas para a cor/etnia Amarela e 0 respostas para a cor/etnia Indígena. Convém apresentar que, pelo baixo número de respostas de pessoas da cor/etnia Preta e Amarela, tais dados serão avaliados, mas não devem ser considerados referências em outros estudos e pesquisas empíricas. Ademais, pelo não recebimento de respostas de pessoas Indígenas, não serão apresentados dados referentes a tal cor/etnia.



4.3.3. Faixa etária

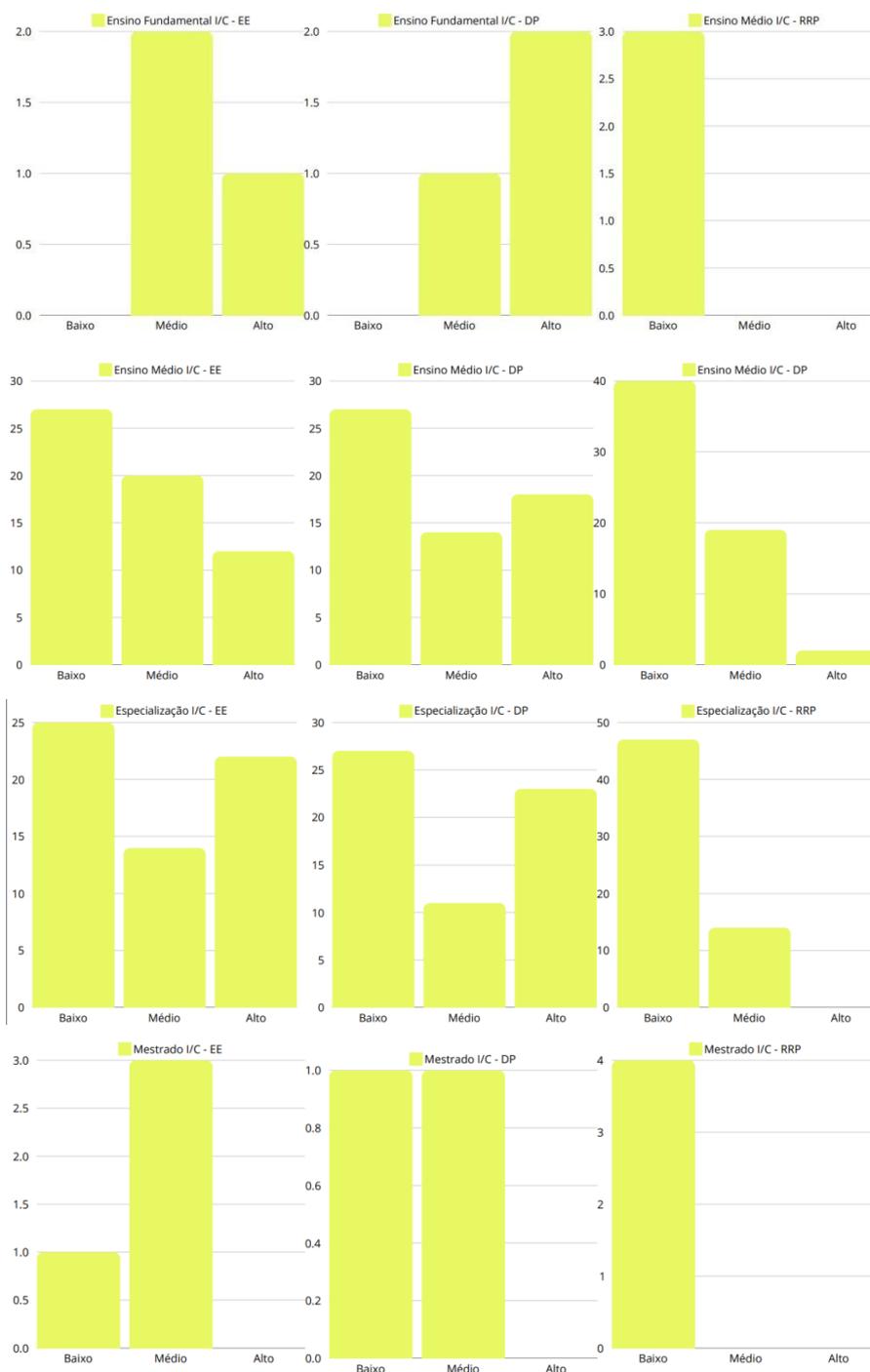
Obtiveram-se 7 respostas para menores de 18 anos, 18 respostas entre 18–25 anos, 38 respostas entre 26–40 anos, 34 respostas entre 41–50 anos, 29 respostas para maiores de 41 anos. Pelo baixo número de respostas de pessoas com faixa etária de pessoas menores de 18 anos, tais dados serão avaliados, mas não devem ser considerados referências em outros estudos e pesquisas empíricas.



4.3.4. Escolaridade

Obtiveram-se 0 respostas para Ensino Fundamental incompleto, 3 respostas para Ensino Fundamental completo, 16 respostas para Ensino Médio incompleto, 43 respostas para Ensino Médio completo, 9 respostas para Especialização incompleta, 51 respostas para Especialização completa, 3 respostas para Mestrado incompleto, 1

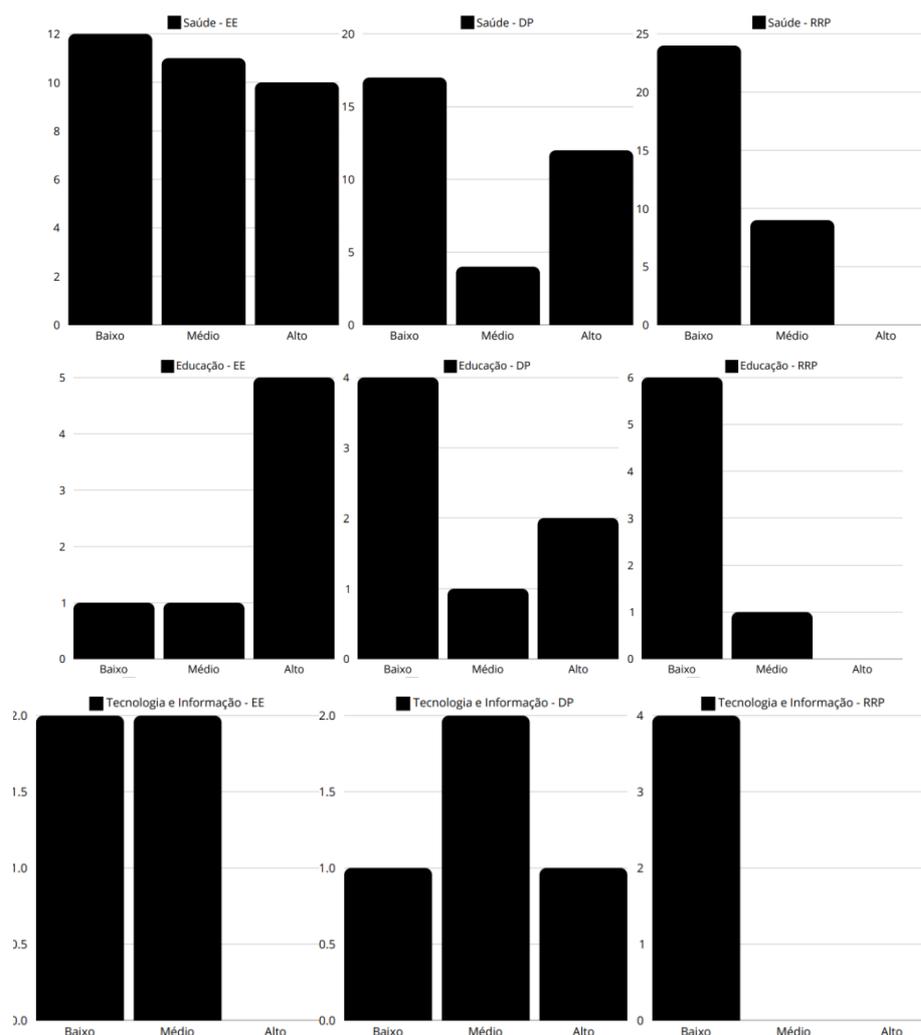
respostas para Mestrado completo, 0 respostas para Doutorado incompleto e 0 respostas para Doutorado completo. Ademais, pelo não recebimento de respostas de pessoas com Doutorado completo e incompleto, e Ensino Fundamental Incompleto, não serão apresentados dados referentes a tal grau de escolaridade.

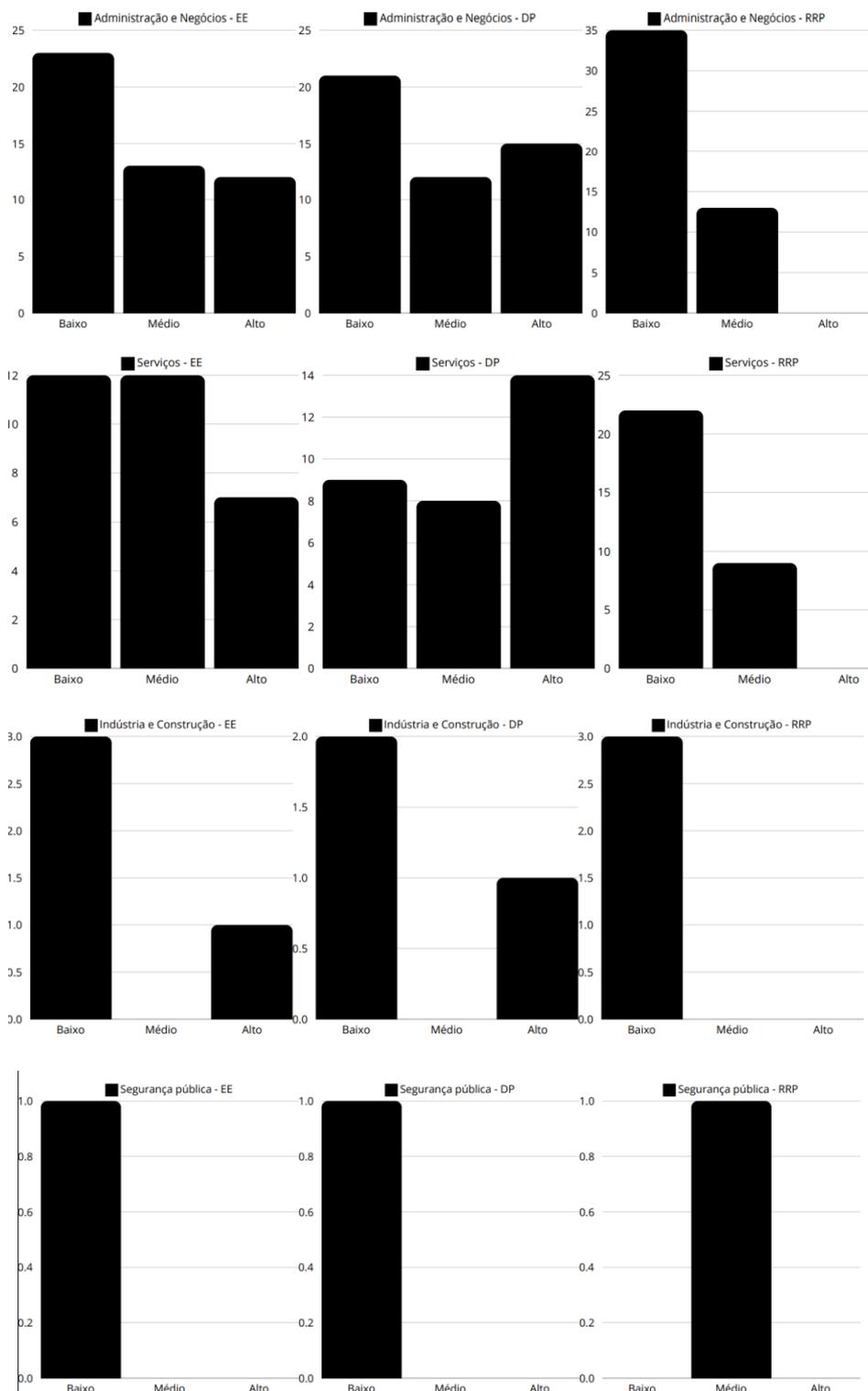


4.3.5. Função

Como citado anteriormente, para a análise dos dados atualmente, as profissões recebidas foram agrupadas em 10 categorias. Dessa forma, obtiveram-se 33

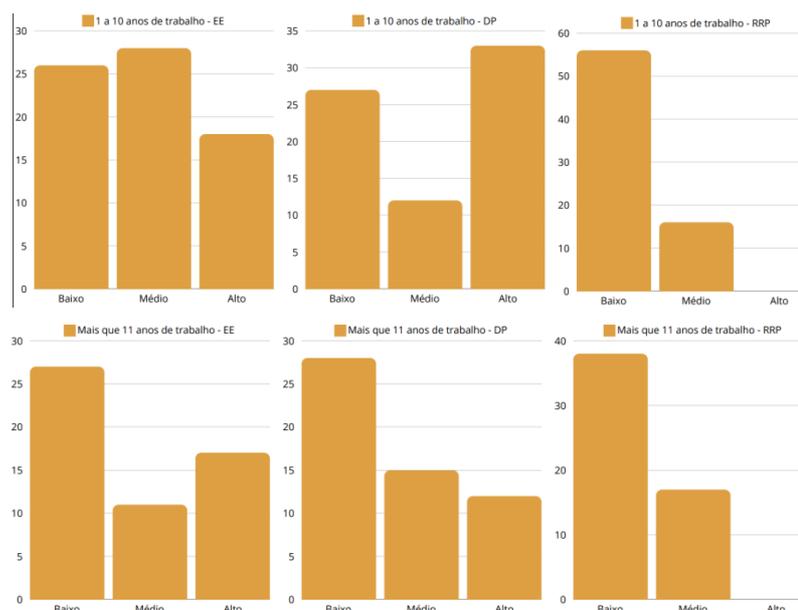
respostas da área “Saúde”, 7 respostas da área “Educação”, 4 respostas da área “Tecnologia e Informação”, 48 respostas da área “Administração e Negócios”, 31 respostas da área “Serviços”, 4 respostas da área “Indústria e Construção”, 1 respostas da área “Segurança Pública”, 0 respostas da área “Artes e Entretenimento”, 0 respostas da área “Comunicação e Mídia” e 0 respostas da área “Agricultura e Meio ambiente”. Pelo baixo número de respostas de pessoas das áreas: “Tecnologia e Informação”, “Indústria e Construção” e “Segurança Pública”, tais dados serão avaliados, mas não devem ser considerados referências em outros estudos e pesquisas empíricas. Ademais, pelo não recebimento de respostas de pessoas da área “Comunicação e mídia”, “Agricultura e Meio Ambiente” e “Artes e Entretenimento”, não serão apresentados dados referentes a tal segmento de atuação.





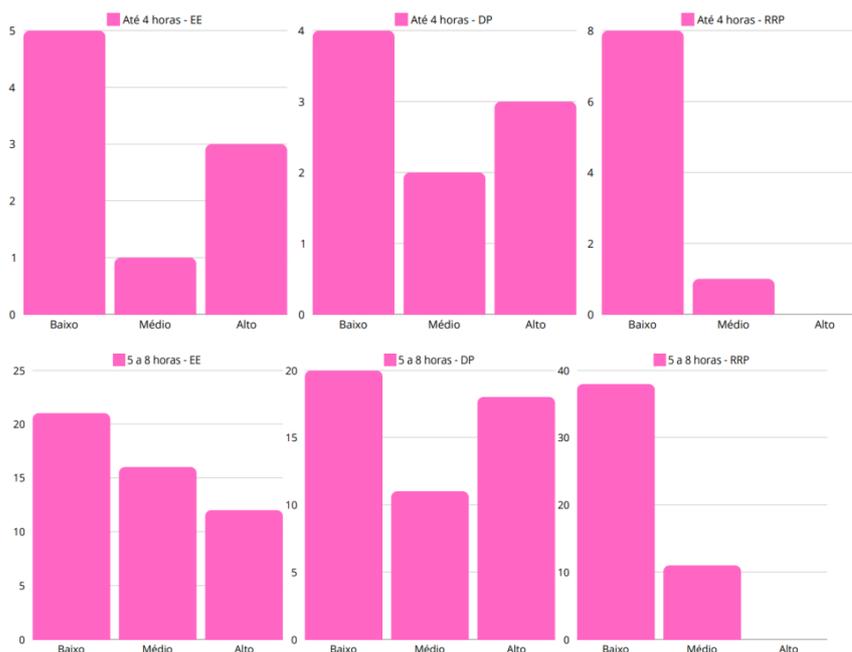
4.3.6. Tempo de atuação

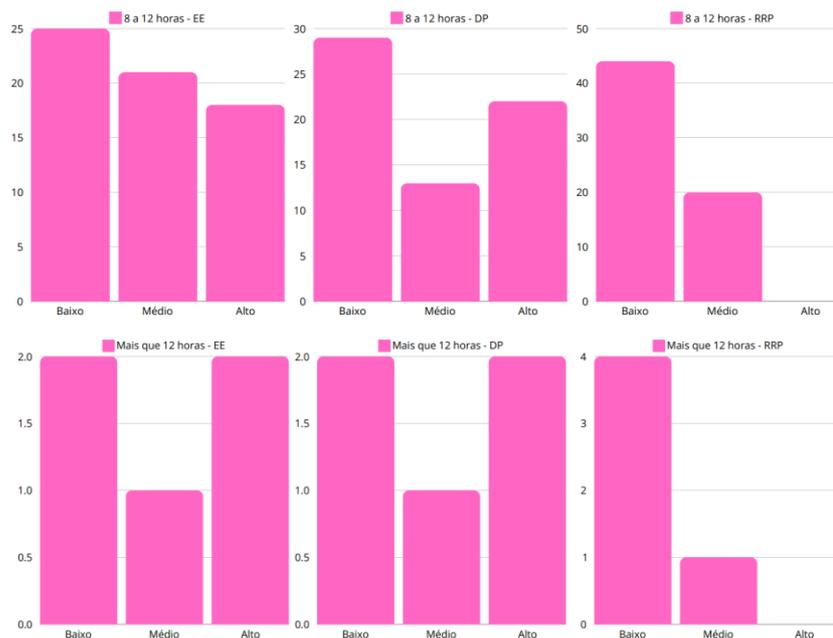
Obtiveram-se 72 respostas com tempo de atuação de até 10 anos e 54 respostas com mais de 20 anos de atuação.



4.3.7. Horas trabalhadas por dia

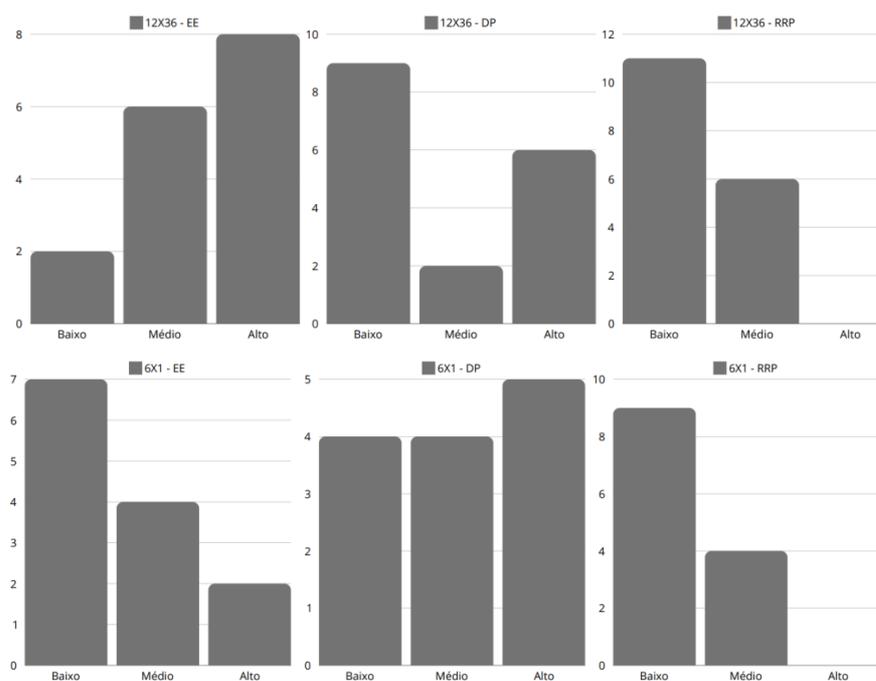
Obtiveram-se 9 respostas para igual ou menor que 4 horas por dia, 48 respostas para 5 a 8 horas por dia, 64 respostas para 8 a 12 horas por dia e 5 respostas para mais que 12 horas por dia. Pelo baixo número de respostas de pessoas com jornada de trabalho de mais de 12 horas por dia, tais dados serão avaliados, mas não devem ser considerados referências em outros estudos e pesquisas empíricas.

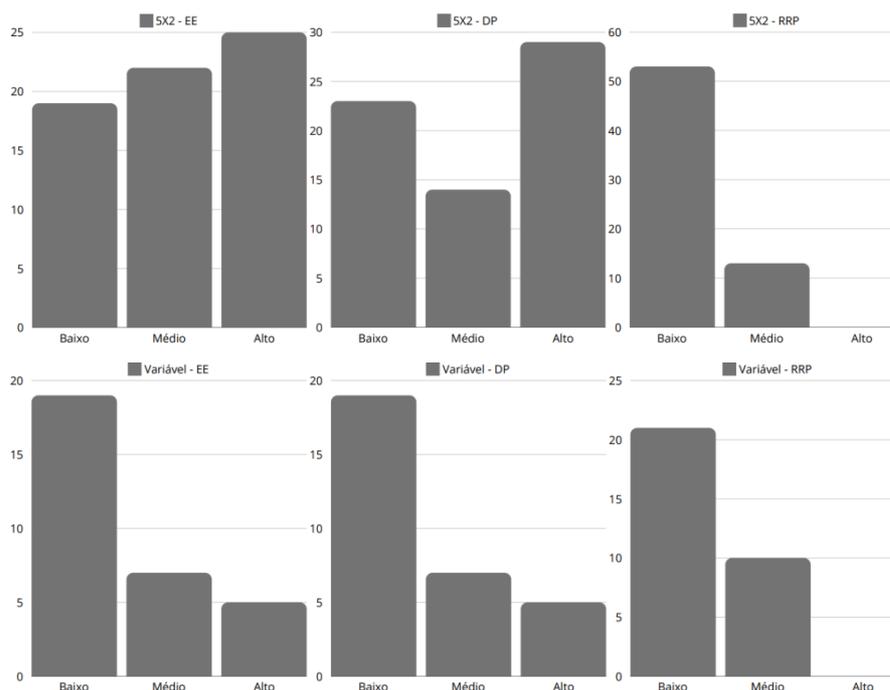




4.3.8. Jornada de trabalho

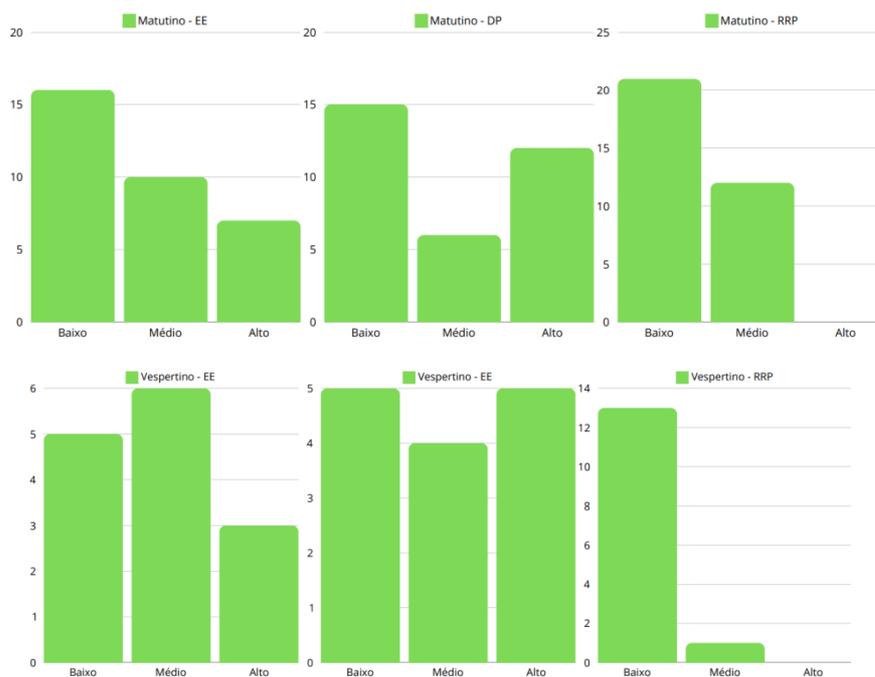
Obtiveram-se 66 respostas para jornadas 5x2, 13 respostas para jornadas 6x1, 17 respostas para jornadas 12x36, 0 respostas para jornadas 24x48 e 30 respostas para “Outro”. Ademais, pelo não recebimento de respostas de pessoas com jornada de trabalho de 24x48, não serão apresentados dados referentes a tal jornada de trabalho.

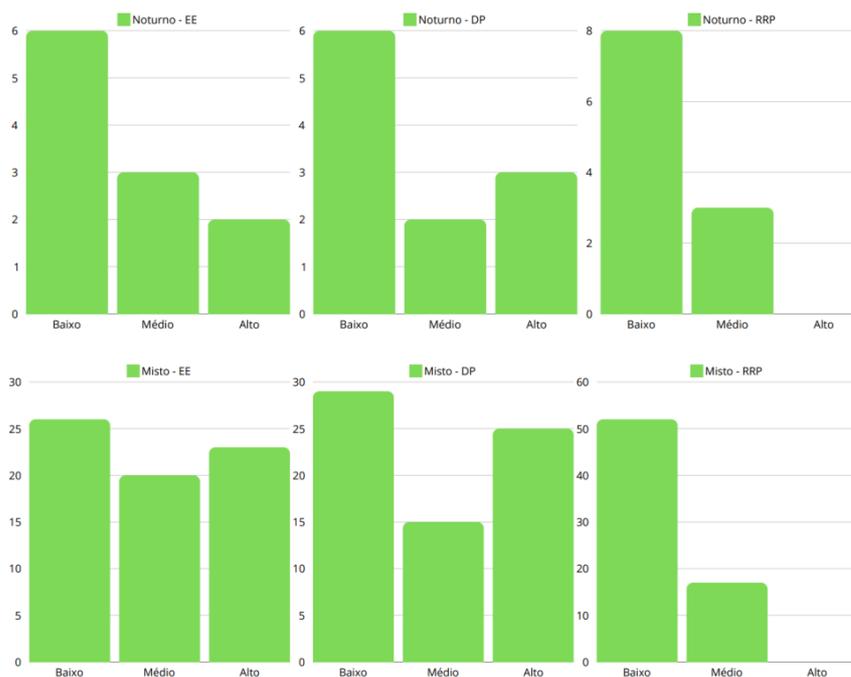




4.3.9. Turno de trabalho

Obtiveram-se 70 respostas para Matutino, 55 respostas para Vespertino, 20 respostas para Noturno e 33 respostas para turnos variáveis conforme a jornada. É de extrema importância afirmar que especificamente nesta pergunta, o entrevistado tinha a possibilidade de assinalar mais de uma opção.





4.4. Discussão

Com base nos dados analisados e discutidos, pode-se observar um determinado perfil acerca dos mais atingidos pelos sintomas da Síndrome de Burnout. Assim, nota-se que o transtorno psicossomático atinge, em sua maioria, as mulheres, brancas e proporcionalmente, pretas e amarelas, com idade de 26 a 40 anos, que apresentam especialização completa ou incompleta, de 1 a 10 anos de trabalho, do período vespertino e/ou misto, com jornadas modelo 6x1 e 5x2, tempo de trabalho diário superior a 12 horas, dos segmentos Saúde, Educação e Serviços.

A análise de um perfil dos mais afetados pela síndrome para a elaboração deste trabalho foi de extrema importância, uma vez que são através das “Questões Socio-Culturais Determinantes” (referentes a gênero, etnia, idade, nível de formação, tempo de atuação, período de trabalho, jornada e tempo de trabalho e segmento de atuação) que se observa os possíveis fatores que contribuem para tal realidade comprovada pelas estatísticas.

O corpo social feminino é o mais afetado pela desigualdade de gênero, uma vez que afazeres domésticos, cuidado dos filhos e sustento do ambiente familiar corresponde a realidade de muitas mulheres no Brasil, evidenciando e justificando a incidência da síndrome sobre este grupo.

No que tange a questões relacionadas à cor e à etnia, apesar do baixo número de respostas, percebe-se que, proporcionalmente, pessoas pretas e amarelas foram

as mais afetadas. Tal resultado vem diretamente do contexto histórico e social vivido por tais. O racismo e a discriminação também se mostram presentes no ambiente de trabalho, dessa forma, também afetam diretamente nas estatísticas.

Com relação à idade, os mais afetados possuem de 26 a 40 anos. Assim, observa-se que a média de idade é de 33 anos, valor bastante próximo da idade média das pessoas incluídas na chamada PEA (População Economicamente Ativa) — conceito adotado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para se referir a pessoas de 15 a 65 anos classificadas como ocupadas ou desocupadas.

Acerca do nível de formação, nota-se que o grupo mais afetado são os que apresentam especialização completa ou incompleta. Tal fator se deve, possivelmente, ao aumento de responsabilidades em empregos que exigem mais formação.

No que diz respeito ao tempo de atuação, período e jornada de trabalho semanal e diária, o corpo mais afetado corresponde aos que trabalham de 1 a 10 anos, no período vespertino e misto (mais de um período), com jornada proporcionalmente maior nos casos 6x1 e turno superior a 12 horas.

Contanto, deve-se salientar que ter conhecimento acerca do perfil mais afetado pelos sintomas e incidência da síndrome não é o suficiente para rebater a presença do transtorno na organização. Também são necessárias medidas transversais por parte da GRH da organização.

Nessa perspectiva, cabe ao gestor de Recursos Humanos a garantia de um ambiente de trabalho saudável através do uso de abordagens gerenciais a fim de mitigar os efeitos da Síndrome de Burnout no contexto organizacional, mediante medidas que visem identificar, prevenir, diminuir e reparar.

Acerca da identificação dos sintomas, deve-se ter em mente que colaboradores que apresentam algum transtorno não encontram mais alegria no trabalho, não assumem compromissos e param de se engajar em reuniões e tarefas novas, além de perderem seus objetivos, o que resulta numa produtividade reduzida e de menor qualidade, num ritmo mais lento que o normal, pois tudo o que ele deseja fazer é fugir, o que resulta no absenteísmo. Estes sinais são alerta de que a saúde mental do colaborador está sendo afetada ou que, então, ele está esgotado.

Sobre a prevenção, diversas ações podem ser implementadas para promover a saúde mental no ambiente de trabalho, tais como investir em gestão comportamental, oferecer horários flexíveis e promover a liberdade de comunicação entre colaboradores e superiores. Além disso, a adoção de práticas interativas, como

yoga e meditação, pode contribuir significativamente para melhorar a concentração, produtividade e bem-estar dos funcionários.

Essas atividades visam proteger a saúde mental dos colaboradores, promover aspectos positivos do trabalho e enfrentar casos de problemas de saúde mental. Exemplos dessas práticas incluem yoga, que foca em exercícios respiratórios e físicos para revigorar os músculos, e meditação, que auxilia na concentração e no manejo das emoções. Ademais, é crucial promover programas e palestras que abordem a importância da saúde mental no ambiente corporativo.

Para diminuir os avanços, o setor de Recursos Humanos se faz necessário para diminuir os avanços causados pela síndrome. Logo, ele desempenha um papel fundamental e abrangente nas empresas, indo além das tarefas burocráticas para promover um ambiente saudável e motivador.

Uma gestão eficaz de RH envolve habilidades, métodos e práticas que visam desenvolver o capital humano da empresa e gerenciar o comportamento dos funcionários, aproveitando suas diferentes características e habilidades.

“É fulcral o estudo crescente desta temática, uma vez que com estratégias adequadas e focadas na prevenção da síndrome de Burnout, poder-se-á diminuir os níveis de stress nos elementos das equipas, e consequentemente uma melhoria da qualidade dos cuidados prestados.”
(Lopes, J. P. A., Patrício, A., Lopes, D., Duarte, M., & Gomes, J. 2022)

Nesse contexto, a organização de programas de incentivo contínuos é uma ação frequentemente adotada para preservar a saúde mental dos colaboradores e evitar agravamento dos sintomas em um ambiente estressante e repleto de cobranças.

Por fim, para reparar os danos causados pela negligência em relação à saúde mental dos colaboradores, é crucial manter os meios de prevenção. Dentre eles, destaca-se o acompanhamento psicológico, já oferecido por muitas empresas, especialmente as de grande porte ou com uma cultura organizacional bem definida.

Além disso, investir em benefícios relacionados à saúde e em programas de saúde ocupacional vai além do salário e é cada vez mais valorizado pelos profissionais, incluindo acesso a serviços de saúde mental, como terapia ou aconselhamento.

Realizar pesquisas de clima organizacional também é essencial para identificar problemas e conflitos no ambiente de trabalho, contribuindo para a promoção de um ambiente mais saudável e acolhedor para os colaboradores.

Um dos importantes aspectos desse novo contexto diz respeito às suas repercussões para a subjetividade do trabalhador.

Para a síndrome ser enfrentada pelos gestores em relação aos colaboradores, é fundamental identificar inicialmente os sintomas mencionados anteriormente, como fadiga crônica, falta de motivação e baixo desempenho. Os gestores devem manter a abertura ao diálogo e estabelecer uma relação próxima com seus colaboradores, proporcionando palestras e workshops para compreenderem o que estão enfrentando e se sintam à vontade para compartilhar suas experiências. Por fim, a empresa pode conceder ao funcionário a licença médica, garantindo seus direitos de receber salário durante o afastamento e ter acesso a auxílio psicológico.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar o presente Trabalho de Conclusão de Curso, pôde-se compreender de maneira clara e objetiva como a Síndrome de Burnout se manifesta no ambiente organizacional. Se mostrando como uma consequência do trabalho exaustivo e estressante, o transtorno psicossomático pode ser compreendido como um problema contemporâneo no que tange aos seus estudos, porém um entrave antigo ao observar o desgaste da classe operária desde o advento da Revolução Industrial, a partir do século XVIII.

O crescimento e proliferação do sistema de produção capitalista favorece diretamente a exploração do trabalhador e a desigualdade social. Assim, o desgaste enfrentado pela classe operária se mostra como fruto direto de um sistema econômico desigual, no qual os detentores dos meios de produção almejam o lucro, enquanto os destinados à produção, são submetidos a condições precárias de trabalho, carente de direitos trabalhistas e ausente de poder e local de fala para manifestar interesses. Dessa forma, faz-se necessário compreender que a síndrome, por mais que possa ser identificada e prevenida pela gestão eficiente de Recursos Humanos, também necessita de uma visão ampla e sistêmica para ser compreendida. Nesse viés, combater a desvalorização e precarização do trabalho e as demais mazelas impulsionadas pelo sistema capitalista é a primeira etapa para a resolução do problema.

Outrossim, também se destaca a extrema importância do Gestor de Recursos Humanos, peça fundamental na garantia dos direitos dos funcionários e na oferta de um ambiente laboral saudável e respeitoso.

Por fim, pode-se concluir que os resultados obtidos foram não só efetivos como também condizente com os objetivos esperados, sendo assim, espera-se que os estudos aqui realizados possam, um dia, serem utilizados por outras pesquisas acadêmicas e estudos empíricos.

Finalizamos o presente estudo agradecendo novamente aos envolvidos e terminamos com os ensinamentos do memorável cantor e compositor brasileiro Toquinho:

*“Nessa estrada, não nos cabe/ Conhecer ou ver o que virá/ O fim dela, ninguém sabe/ Bem ao certo onde vai dar
Vamos todos/ Numa linda passarela/ De uma aquarela que, um dia, enfim/ Descolorirá”*

Aquarela — Toquinho.

REFERÊNCIAS

- A origem do esgotamento profissional.** Disponível em: <<https://amenteemaravilhosa.com.br/origem-esgotamento-profissional/>>. Acesso em: 14 mar. 2024, 14h28.
- BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria Teresa. **Elaboração e validação do ISB-Inventário para a Avaliação da Síndrome de Burnout.** Boletim de Psicologia. 2015. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432015000100006&lng=pt&nrm=i_so. Acesso em: 16 mar. 2024, 17h02.
- BROCK, H; MONTEIRO, M. J. S.; VIEIRA, L. M. M.; FERASSO, M. O papel estratégico do RH. **Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2006. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ferasso/publication/338719281_O_Papel_Estrategico_do_RH/links/5e274329a6fdcc70a13df271/O-Papel-Estrategico-do-RH.pdf. Acesso em: 04 abr. 2024, 14h43.
- Burnout: o que é, sintomas, diagnóstico, tratamento e como evitar.** Assensus Contabilidade. 2021. Disponível em: <https://assensus.com.br/burnout/>. Acesso em: 15 mar. 2024, 23h12.
- CHIAVENATO, Alberto. **Gestão de pessoas**.3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CHIAVENATO, I. Recursos humanos: o capital humano das organizações. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. Acesso em 11 abr. 24, 14:39
- CHIAVENATO, Idalberto, Recursos humanos: o capital aberto das organizações. 11ed, são Paulo, atlas, 2020. <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522122516/cfi/88!/4/4@0.00> : 63.5. Acesso em 11 abr. 24, 15:47
- COMUNIDADES.NET. **Síndrome de Burnout.** Disponível em: <<https://coletanea2008.no.comunidades.net/sindrome-de-burnout>>. Acesso em: 14 mar. 2024, 15h44.
- DE OLIVEIRA, A. J. E.; SERRANO ANDRÉ, S. M. **Enfermagem em saúde ocupacional.** 2010. Disponível em:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4049536.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2024, 11h27.

DIAS, A. P.; CHAGAS, D. R. **A importância da comunicação e Gestão de Recursos Humanos nas Clínicas de Diagnósticos / The importance of communication and Human Resource Management in Diagnostic Clinics.** Brazilian Journal of Development. 2020. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/11797/9864> . Acesso em: 04 abr. 2024, 15h47.

DONATELLI, R. B.; MOTA, D. M. F.; **Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo de caso de um Escritório de Contabilidade na cidade de Linhares.** 2024. Disponível em: <https://repositorio.ifes.edu.br/handle/123456789/4553>. Acesso em: 08 abr. 2024, 09h54.

FERREIRA DE FREITAS, A.; GOMES CARVALHEDO, A.; FILHO, É. **A IMPORTÂNCIA DOS RECURSOS HUMANOS NAS ORGANIZAÇÕES.** [s.l: s.n.]. Disponível em: <<https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2021/05/a-importancia-dos-recursos-humanoas-nas-organizacoes.pdf>>. Acesso em 11 abr. 24, 15:21

FERREIRA, Rita Elzí Dias de Seixas. **A organização do trabalho na Unidade de Doenças Infecçãocontagiosas e a ocorrência de Burnout nos trabalhadores de Enfermagem.** Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, Universidade do Estado do Rio de Janeiro. 2011. Disponível em: <http://www.btdt.uerj.br/handle/1/11252>. Acesso em: 10 mar. 2024, 21h14.

FRANÇA, S. **Burnout: sintomas da síndrome e como o RH pode ajudar na prevenção.** Disponível em: <<https://www.humansolutionsbrasil.com.br/artigos/burnout>>. Acesso em: 14 mar. 2024, 14h34.

MARQUES, D. L. D. S.; SILVA, T. P. M. A síndrome de Burnout no contexto organizacional: uma revisão sobre os aspectos geradores entre os trabalhadores da área da saúde. **repositorio.animaeducacao.com.br**, 12 dez. 2022. Acesso em: 17 abr. 2024, 11:21

MARX, K. O capital. V. I, tomo 1. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

MASLACH, C. & JACKSON, S. (1986). **Maslach Burnout Inventory Manual.**

Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, inc.

MASLACH, C. **Burnout: the cost of caring**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 2003. 276p.

Maslach, C., & Jackson, S.E., (1981). **The measurement of experienced burnout**. Journal of Occupational Behavior, 2, 99–113.

Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). **Maslach Burnout Inventory Manual**. Palo Alto, C.A: Consulting Psychologist Press.

O POVO. **5 maneiras de as empresas contribuírem para a saúde mental dos funcionários** Disponível em:

<<https://www.opovo.com.br/agencia/edicase/2024/03/09/5-maneiras-de-as-empresas-contribuirem-para-a-saude-mental-dos-funcionarios.html>>. Acesso em: 15 mar. 2024, 22h44.

PONTOTEL. **Saúde mental dos colaboradores: como avaliar e como o RH pode ajudar a prevenir doenças!** Disponível em: <<https://www.pontotel.com.br/saude-mental/>>. Acesso em: 14 mar. 2024, 15h39.

RH, R. M. **Qual papel das empresas na saúde mental dos funcionários**. Disponível em: <<https://www.mundorh.com.br/qual-papel-das-empresas-na-saude-mental-dos-funcionarios/>>. Acesso em: 14 mar. 2024, 15h50.

SCHAUFELI, Wilmar. **The Burnout Companion To Study And Practice: A Critical Analysis**. Disponível em: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/594.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2024, 20h36.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. **Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB)**. Estudos de Psicologia (Natal), v. 14, n. 3, p. 213–221, dez. 2009. Acesso em: 16 mar. 2024, 16h09.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. **Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho**. Estudos de Psicologia (Natal), v. 7, n. 1, p. 37–46, jan. 2002. Acesso em: 10 mar. 2024, 20h46.

TAMAYO, Mauricio Robayo. **Burnout: Relações com a afetividade negativa, o Coping no trabalho e a percepção de suporte organizacional**. Universidade de

Brasília. 2002. Disponível em: <http://repositorio2.unb.br/jspui/handle/10482/42971>. Acesso em: 07 mar. 2024, 09h13.

TANURE, B.; EVANS, P. **A importância do RH**. GV-executivo, v. 5, n. 5, p. 49, 3 out. 2006. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/gvexecutivo/article/view/34196/32985>. Acesso em: 04 abr. 2024, 15h11.

THOMPSON, E. P. Formação da classe operária inglesa. Rio De Janeiro: Paz E Terra, 1989.

Trabalhador com síndrome de burnout tem direito a licença médica; entenda os direitos e conheça a doença. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2021/04/25/trabalhador-com-sindrome-de-burnout-tem-direito-a-licenca-medica-entenda-os-direitos-e-conheca-a-doenca.ghtml>>. Acesso: 21 mar. 2024, 14h57.

TUMOLO, P. S. O trabalho na forma social do capital e o trabalho como princípio educativo: uma articulação possível? Educação & Sociedade. 2005. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/es/a/CGxwcBD8DNnsn5s4vxMqqFt/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 11 abr. 2024, 15h46.

VIANA, L. L. **Inteligência emocional e saúde mental no trabalho: a percepção dos trabalhadores da área de petróleo e gás**. 2023. Disponível em: <http://app.uff.br/riuff/handle/1/32257>. Acesso em: 10 abr. 2024, 10h23

