



CENTRO EDUCACIONAL TRÊS MARIAS EIRELI
FACULDADE TRÊS MARIAS – FTM
BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO

LÍVIA STÉPHANNY RODRIGUES DA SILVA

**SÍNDROME DE *BURNOUT*: REALIDADE DOS COLABORADORES DO SETOR
COMERCIAL DA GRANDE JOÃO PESSOA/PB**

JOÃO PESSOA/PB

2022

LÍVIA STÉPHANNY RODRIGUES DA SILVA

**SÍNDROME DE *BURNOUT*: REALIDADE DOS COLABORADORES DO SETOR
COMERCIAL DA GRANDE JOÃO PESSOA/PB**

Monografia apresentada ao Centro
Educativo Três Marias como requisito final
para obtenção do título de Bacharel em
Administração do curso de Administração.

Orientadora: Prof. ^a Me. Herlane Chaves Paz.

JOÃO PESSOA/PB

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586s Silva, Livia Stéphanny Rodrigues da.

Síndrome de Burnout: realidade dos colaboradores do setor comercial da grande João Pessoa/PB. / Livia Stéphanny Rodrigues da Silva. – João Pessoa: Faculdade Três Marias, 2022.
42f.

Orientador: Prof.^a Ma. Herlane Chaves Paz
Monografia (Graduação em Administração) – FTM.

1. Síndrome de Burnout. 2. Esgotamento. 3. Estresse. I. Título.

FTM

CDD 155.9042

Ficha Catalográfica elaborada por
Dayse de França Barbosa
CRB 15-553

LÍVIA STÉPHANNY RODRIGUES DA SILVA

**SÍNDROME DE *BURNOUT*: REALIDADE DOS COLABORADORES DO SETOR
COMERCIAL DA GRANDE JOÃO PESSOA/PB**

Monografia apresentada ao Centro Educacional Três Marias como requisito final para obtenção do título de Bacharel em Administração do curso de Administração.

Orientadora: Prof.^a Me. Herlane Chaves. Paz.

Aprovado(a) em: ___/___/___.

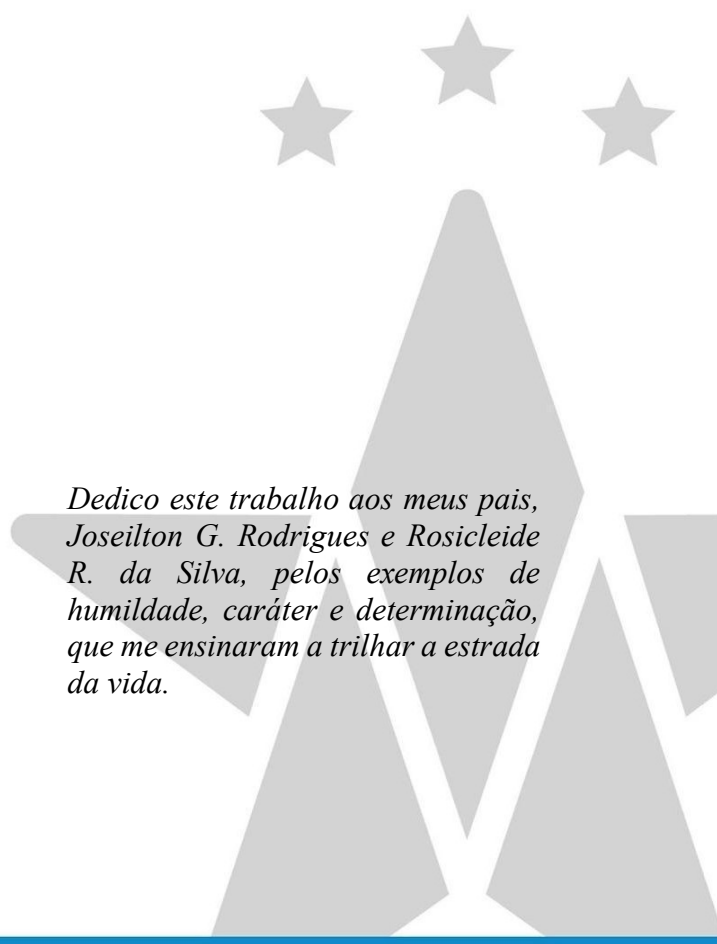
Prof. Me. Herlane Chaves Paz
Centro Educacional Três Marias

Prof.^a Me. Gleicy Kelly da Silva Costa Laurentino
Centro Educacional Três Marias

Prof. Me. Gilberto Cristiano da Silva Júnior
Centro Educacional Três Marias

JOÃO PESSOA/PB

2022



*Dedico este trabalho aos meus pais,
Joseilton G. Rodrigues e Rosicleide
R. da Silva, pelos exemplos de
humildade, caráter e determinação,
que me ensinaram a trilhar a estrada
da vida.*

AGRADECIMENTOS

Toda minha gratidão ao meu Senhor, pois até aqui me ajudou, renovando minhas forças para não desistir em meios aos obstáculos enfrentados ao decorrer dos oitos períodos.

Aos meus pais, que sempre lutaram juntos para entregar-me uma educação exemplar, acredito que estão orgulhosos em ver meu crescimento profissional e pessoal, todo mérito é de vocês.

Ao meu companheiro de vida, Benjamin Franklin, obrigada por todo apoio e paciência, você foi um ponto de paz nessa reta final da minha vida acadêmica, gratidão!

Tia Rozilda, minha inspiração profissional! Obrigada por ajudar meus pais a me educar e ensinar o caminho de fé, és exemplo de mulher virtuosa.

Ao meu tio Fabrício e irmão Douglas, obrigada por sempre estar ao meu lado.

Minha orientadora, Herlane Paz, meu sincero agradecimento, por ter acreditado no meu sonho e ter ajudado a torná-lo realidade, levarei comigo todos os seus ensinamentos.

Professora Gleicy Kelly, obrigada por toda dedicação, toda paciência, e todo incentivo para prosseguir na graduação.

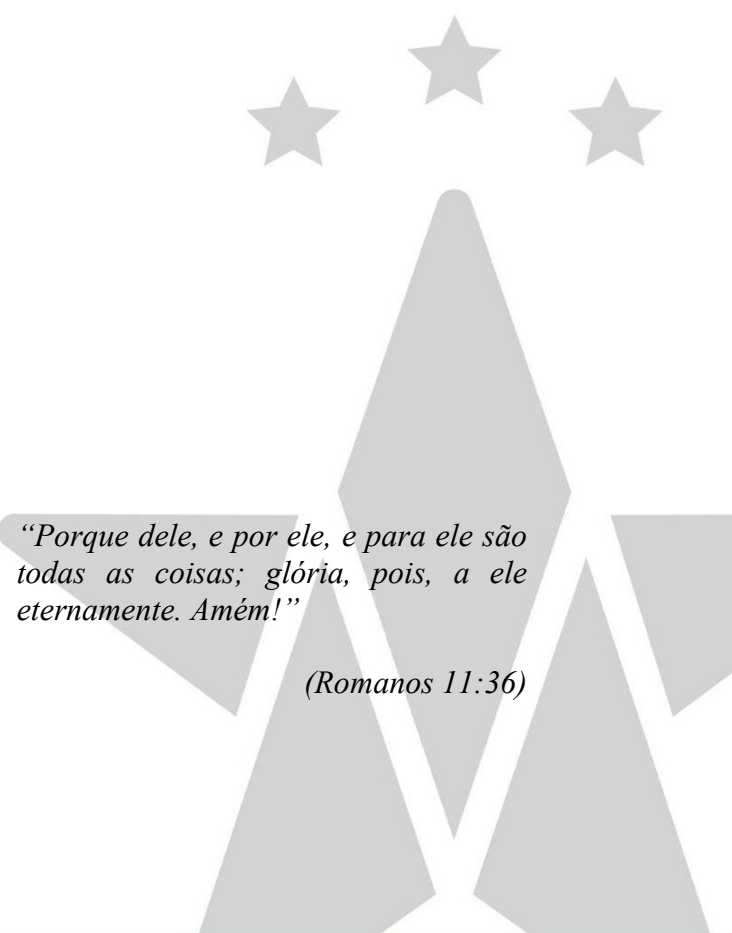
Professor Gilberto, muito obrigada pelo apoio e incentivo nas disciplinas EAD, por ter sido um amigo durante os períodos cursados.

À diretora Emília Pimenta, e à coordenadora Ana Cristina, vocês foram fundamentais, sempre atenciosas e buscando o melhor para o nosso curso.

Aos queridos professores: Eudo Jansen, Samya Negreiros, Fabiano Santos, Dutra e os demais mestres da instituição, muito obrigada pela total paciência e todo amor em docência.

Meus colegas de curso, em especial Marcílio Henrique, obrigada por ter sido um ombro amigo durante os quatros anos do curso, louvo a Deus por sua vida, e os demais, Renata, André, Maria Eduarda, Lizandra, Artur, Larissa, Daniel e Bruno, obrigada por ter agregado valores e conhecimento durante toda trajetória.

À Faculdade Três Marias e seus colaboradores, imensa gratidão, em realizar suas atividades com excelência em prol do melhor para seus alunos.




“Porque dele, e por ele, e para ele são todas as coisas; glória, pois, a ele eternamente. Amém!”

(Romanos 11:36)

RESUMO

Este presente estudo tem como tema Síndrome de *Burnout*: Realidade dos Colaboradores do Setor Comercial da Grande João Pessoa/PB, tendo como foco as dimensões vivenciadas no dia a dia de cada colaborador dentro do seu âmbito de trabalho. O objetivo geral desta pesquisa se dá pela necessidade de identificar nos relatos dos colaboradores fatores que desencadeiam a síndrome de *burnout*. E como objetivos específicos: verificar a existência de níveis de *Burnout* nos colaboradores; identificar fatores de estresse e a influência do excesso de trabalho no cotidiano dos colaboradores; mostrar o impacto no bem-estar do trabalho dos colaboradores. A síndrome de *burnout* está classificada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), como síndrome ocupacional crônica. A pesquisa foi desenvolvida por meio de um levantamento bibliográfico seguindo de entrevista por meio de questionário on line composto por 19 questões, com 35 respondentes voluntários válidos, afim de analisar o cotidiano dessas pessoas nas organizações. Trata-se de um estudo de caso. Na metodologia foi utilizada abordagem exploratória descritiva, de natureza qualitativa. Como resultado observou-se um esgotamento e estresse com sensação de trabalhar além das horas permitidas pela Legislação Trabalhista brasileira. Portanto, conclui-se que foi notório o grau de esgotamento e estresse nos funcionários. No entanto, os respondentes praticam alguma atividade física, demonstrando que estão buscando bem-estar e tentando aliviar o estresse no trabalho, demonstrando o quanto é importante esse equilíbrio para uma melhor qualidade de vida pessoal e profissional.

Palavras chaves: Esgotamento. Estresse. *Burnout*.



ABSTRACT

This present study has as its theme Burnout Syndrome: Reality of Collaborators in the Commercial Sector of Greater João Pessoa/PB, focusing on the dimensions experienced in the daily life of each collaborator within their scope of work. The general objective of this research is given by the need to identify in the reports of employees factors that trigger the burnout syndrome. And as specific objectives: to verify the existence of Burnout levels in employees; identify stress factors and the influence of overwork on the daily lives of employees; show the impact on the well-being of the employees' work. Burnout syndrome is classified by the World Health Organization (WHO) as a chronic occupational syndrome. The research was developed through a bibliographic survey followed by an interview through an online questionnaire composed of 19 questions, with 35 valid volunteer respondents, in order to analyze the daily lives of these people in organizations. This is a case study. In the methodology, a descriptive exploratory approach of a qualitative nature was used. As a result, there was exhaustion and stress with the feeling of working beyond the hours allowed by the Brazilian Labor Legislation. Therefore, it is concluded that the degree of exhaustion and stress in employees was notorious. However, respondents practice some physical activity, demonstrating that they are seeking well-being and trying to relieve stress at work, demonstrating how important this balance is for a better quality of personal and professional life.

Keywords: Exhaustion. Stress. *Burnout*.



LISTA DE ABREVIATURAS

SB - Síndrome de *Burnout*

OMS - Organização Mundial de Saúde

COVID - Doença do Coronavírus

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



LISTA DE FIGURA

Figura 1: Primeiro caso do COVID-19 no País.....	21
Figura 2: Etapas da pesquisa	25



LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Demonstrativo das diferenças entre estresse e a SB.....	18
Tabela 2 - Elaboração do questionário.....	23
Tabela 3 - Perfil da amostra	24



LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Grau de equilíbrio do colaborador com a vida pessoal	27
Gráfico 2: Esgotamento e estresse vivenciado no trabalho	28
Gráfico 3: Sintomas atraído no local de trabalho.....	28
Gráfico 4: Grau da exaustão física dentro do local de trabalho.....	30
Gráfico 5: Grau da exaustão emocional nos colaboradores.....	30



SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	15
2.REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 O que é <i>Burnout</i> e suas dimensões	17
2.2 Estresse no trabalho durante a pandemia.....	19
2.3 Bem-estar no trabalho	21
3.METODOLOGIA.....	22
4.RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS DA PESQUISA	25
4.1 Perfil dos respondentes e análise qualitativa.....	25
4.2 Grau de bem-estar e estresse no trabalho	26
4.3 Síndrome de <i>Burnout</i> (Exaustão Física e Emocional)	29
5 CONCLUSÃO.....	31
REFERÊNCIAS	33
APÊNDICE	38



1. INTRODUÇÃO

O estilo de vida moderna trouxe à sociedade, facilidades, velocidades e exigências por um padrão de múltiplas necessidades. O imediatismo, é uma corrida por resultados ainda mais intensos e eficazes dentro do âmbito empresarial durante a rotina do colaborador, e uma das prováveis causas do desgaste profissional.

Percebeu-se nos últimos anos, que o mundo vem enfrentando inúmeras mudanças, políticas, econômicas, ambientais, sociais e entre outras de modo importante. Mediante dados do Ministério da Saúde (OMS, 2020), no final de fevereiro de 2020 houve o primeiro caso do novo coronavírus no Brasil. Diante dessa informação, a sociedade passou por imensas e novas rotinas, muitas delas no âmbito empresarial, onde foi um local bastante afetado, e isso tem intensificado o nível de estresse entre os colaboradores.

A pandemia atingiu diversas áreas, uma delas foi à economia, que diretamente afeta as empresas, principalmente as de pequeno porte. Alguns gestores da grande João Pessoa, mediante baixo capital, tomou a decisão de redução no quadro de colaboradores, uma das áreas bastante reduzidas foi no setor comercial, tornando assim, altas demandas de atividades para o vendedor (a), atuante na organização.

Como as pessoas reagem de maneiras diferentes às mesmas circunstâncias (DIENER, SUH, LUCAS e SMITH, 1999) é importante estudar o bem-estar no trabalho e os problemas apontados pelos efeitos da pandemia – COVID-19, pois impactou o bem-estar subjetivo dos indivíduos, o que pode ser influenciado por uma série de fatores intrínsecos e extrínsecos (LIZOTE *et al.*, 2021). Um dos problemas enfrentados na pandemia e pós-pandemia pode ser a Síndrome de *Burnout*, que é um termo inglês, que tem definição de desgaste, distúrbio do humor ou estresse.

A estudar a síndrome que também recebe o nome de Esgotamento Profissional. “*Burnout* não é um problema do indivíduo, mas do ambiente social no qual ele trabalha” (MASLACH, LEITER, 1997, p. 18). De acordo com a teoria *Job Demands Resourcesmodel* (JDR), o desgaste de energia que compõe o *Burnout* se reflete primeiramente pela perda severa da força laboral do trabalhador em sua prática profissional.

Segundo Maslach (2001), existem três dimensões da síndrome de *Burnout*: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. A exaustão emocional é caracterizada pela ausência de energia ou falta de energia ou entusiasmo, ou

seja, é um sentimento de esgotamento de recursos para lidar com determinada situação. A despersonalização diz respeito à coisificação das relações interpessoais, ou seja, a degradação ou exploração do ser humano. E por fim a baixa realização profissional é o sentimento de infelicidade e insatisfação com as atividades laborais, isso traz como consequência a falta de envolvimento com o trabalho e a queda de produtividade.

As causas do *Burnout* derivam-se de acordo com alguns fatores que se desencadeiam segundo Scheleski (2018) pelo acúmulo de estresses negativos através de relações intensas, pelo desempenho profissional não alcançado. Diante de tudo isso ocorre à síndrome, com exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização profissional do colaborador.

Neste contexto, percebe-se que o comércio de João Pessoa/PB como um importante espaço entre trocas de convivências, vendas e aprendizado, tem o papel social de cuidar da saúde do trabalhador, pois os colaboradores têm um importante papel nas organizações como intermediador entre os clientes também tem o papel intelectual, emocional e social de possibilitar a interações. Na organização, a síndrome dificulta o colaborador a realizar suas atividades laborais, prioriza-se a importância de os gestores investirem no bem-estar dos seus funcionários, e se atentarem para que não haja indício do esgotamento profissional.

Diante dos fatores apresentados o presente trabalho tem como problemática: **Quais os fatores desencadeantes do desgaste profissional encontrados nos colaboradores do setor comercial de João Pessoa/PB?**

Portanto, esse trabalho tem como objetivo geral: Identificar nos relatos dos colaboradores fatores que desencadeiam a síndrome de *burnout* no setor comercial de João Pessoa/PB. E como objetivos específicos: Verificar a existência de níveis de *Burnout* nos colaboradores; Identificar fatores de estresse e a influência do excesso de trabalho no cotidiano dos colaboradores; Mostrar o impacto no bem-estar do trabalho dos colaboradores.

O presente estudo possui justificativa acadêmica, gerencial e social para o seu desenvolvimento. Como justificativa acadêmica, entende-se à necessidade de contribuir com tema Síndrome de *Burnout*, levando em conta o aumento dos casos no Brasil. Como contribuição gerencial acredita-se que ao entender a realidade do cotidiano dos colaboradores do comércio de João Pessoa/PB e a existência das dimensões da síndrome, do *Burnout*, relacionadas aos fatores internos e externos do dia-a-dia no ambiente de

trabalho, o estudo possa contribuir para gerentes e colaboradores melhorarem o bem-estar no trabalho, e fazer uma mudança estrutural e alcançar um resultado melhor da sua equipe. E por fim, contribui para sociedade ajudando a identificar nos relatos mencionados dos colaboradores o grau do desgaste profissional vivenciado no seu âmbito de trabalho e os sintomas tão atuantes dentro do comércio regional, fornecendo subsídios para a cuidados coma saúde da sociedade.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O que é *Burnout* e suas dimensões

O termo *burnout* originário do inglês significa queimar-se por completo, consumir-se. Foi denominado pela primeira vez por Herbert J. Freudenberg durante o ano de 1974, durante a década de setenta nos Estados Unidos, quando o historiador, observou em seus voluntários da clínica de departamento químicos, que todos dedicavam maior parte do seu tempo, apresentavam sintomas de exaustão emocional, frustração e propensão para o isolamento social, onde geralmente durava em cerca de um ano esse processo nos indivíduos.

Tal síndrome se caracteriza por um conjunto de sintomas notórios, pelo qual o colaborador não necessariamente precisa apresentar uma causa específica, ocorrendo pela exaltação das atividades laborais estabelecidas. Os sintomas, mediante grau do transtorno na vida do colaborador, chegam às causas físicas, comportamentais e sociais.

Os sintomas físicos podem ser: dores de cabeça, enjoos, dores musculares (especialmente na parte inferior das costas), problemas sexuais, distúrbios do sono, perda do apetite, falta de ar, fadiga crônica (SCHAUFELLI e BUNK, 1996). O conjunto de sintomas comportamentais pode ser, por exemplo, hiperatividade, explosão emocional violenta, irritabilidade ou apatia, tendência ao aumento do consumo de estimulantes e abuso de substâncias tóxicas (ARCHES, 1991); as manifestações sociais podem vir como busca do auto isolamento, e pouco envolvimento com colegas de trabalho e clientes (MASLACH, 1997; BARBOSA e GUIMARÃES, 2005, pg. 164).

As vítimas desta síndrome, se assemelham aos traços depressivos, porém os sintomas são direcionados ao trabalho. Os colaboradores que são perfeccionistas, podem estar mais sujeitos ao *burnout* por raramente estarem satisfeitos com seus resultados e sempre buscarem algo difícil de conseguir, que é a perfeição (BERTELLI, 2022).

Portanto, a Síndrome de *Burnout* e outros distúrbios podem ocorrer devido às condições de trabalho que causam vários níveis de problemas de saúde como: sofrimento, tensão emocional, irritação, insatisfação, distúrbios do sono, envelhecimento prematuro, maior incidência de adoecimento e morte por problemas cardiovasculares, incluindo a morte súbita por excesso de trabalho afetando o bem-estar (ANDRADE, OLIVEIRA, e ABDALLA, 2012).

Segundo Maslach (2001), existem três dimensões da síndrome de *Burnout*: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. Portanto, Gil-Monte (2005), por sua vez, propõe um modelo teórico da SB constituído por quatro dimensões: (1) Ilusão pelo Trabalho; (2) Desgaste Psíquico; (3) Indolência e (4) Culpa. A primeira dimensão refere-se ao desejo do indivíduo de atingir metas relacionadas ao trabalho, sendo estas percebidas como atraentes e fonte de satisfação pessoal. A segunda e a terceira correspondem às dimensões Exaustão Emocional e Despersonalização descritas por Maslach, respectivamente. Por fim, a quarta dimensão refere-se ao sentimento de culpa do indivíduo por atitudes e comportamentos que não são condizentes com as normas internas e cobrança social acerca de seu papel profissional (GIL-MONTE, 2005).

Tabela 1 - Demonstrativo das diferenças entre estresse e a SB.

Estresse	<i>Burnout</i>
Excesso de dedicação.	Falta de motivação.
Emoções externas e exaltadas.	Emoções internas e silenciosas.
Produz urgência e hiperatividade.	Impotência e desesperança.
Perda de energia.	Perda de motivação e esperança.
Leva a ansiedade.	Leva ao distanciamento e a depressão.
Dano físico.	Dano emocional.

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

As consequências do *burnout* têm efeitos negativos para a organização, para o indivíduo e sua profissão (GOETZEL *et al.*, 2002; MORENO-JIMÉNEZ, 2000; MUROFUSE *et al.*, 2005; SCHAUFELI, 1999b). As empresas também sofrem os impactos de forma direta, quando um funcionário se encontra em estado de esgotamento. Ocorre diminuição na qualidade do trabalho por mau atendimento, procedimentos equivocados, negligência e imprudência (MASLACH e LEITER, 1997; MUROFUSE *et al.*, 2005).

Em vista destes relatos a Organização Mundial de Saúde (OMS), a partir de janeiro de 2022, o *Burnout* está incluído na nova Classificação Internacional de Doenças (CID-11). A OMS oficializou o *Burnout* como síndrome ocupacional crônica, já que é um fenômeno ligado ao trabalho, mostrando assim o quão importante é o bem-estar dos colaboradores dentro das organizações.

Diante do exposto, pode-se perceber o quanto as dimensões do *Burnout*, estão relacionadas aos fatores internos e externos do dia-a-dia no ambiente de trabalho Tendo em vista que estes últimos anos, a sociedade passou por uma pandemia mundial, que gerou mais insegurança e estresse nos colaboradores, diminuindo a capacidade laboral e aumentando a fragilidades emocionais, torna-se essencial a prevenção para que não chegue ao nível mais delicado da síndrome.

2.2 Estresse no trabalho durante a pandemia

O trabalho para a sociedade é um meio de sobrevivência, é o local onde o colaborador passa a maior parte do seu cotidiano. Desta forma, as funções pessoais e profissionais dos colaboradores devem estar conectadas e bem definidas (CARVALHO e SERAFIM, 1995).

Por meio do trabalho o indivíduo pode exercer sua capacidade criativa e estabelecer relacionamentos interpessoais gratificantes. Por outro lado, o trabalho pode também ser fonte de adoecimento quando contém situações que são capazes de levar ao *stress* ocupacional, definido como o estado emocional entre o grau de exigência do trabalho e recursos disponíveis para gerenciá-lo (GRANDEAN, 1998).

O estresse ocupacional, configura-se “quando a origem dos agentes estressores é eminentemente proveniente do espaço de trabalho ou decorrentes das atividades realizadas naquele ambiente” (MARRAS e VELOSO, 2012, p. 20). Para Fraser (1983), elementos específicos, como calor, barulho e demais condições físicas e psicossociais intoleráveis, funcionam como estímulos potencializadores capazes de provocar o desencadeamento de quadros de estresse.

Newstrom (2008) defende que a fonte de estresse dos funcionários está dividida em fatores organizacionais e fatores não relacionados ao ambiente de trabalho. Os fatores organizacionais são aqueles que ocorrem dentro das organizações e dentre esses fatores podemos citar a sobrecarga de trabalho, as pressões para o cumprimento de metas e prazos,

os conflitos de papéis, a má qualidade da supervisão, o conflito entre os valores do indivíduo e os das organizações, entre outros. Os fatores não organizacionais referem-se às situações vividas pelo indivíduo fora do ambiente de trabalho.

As mudanças contínuas e profundas têm ocorrido na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia e na organização, o que têm provocado alterações no mundo do trabalho e gerado um forte impacto na saúde e na qualidade de vida do trabalhador (AREIAS e COMANDULE, 2004).

Quanto ao impacto do covid-19 na saúde mental da população em geral, em revisão da literatura sobre a quarentena, Brooks *et al.* (2020) verificaram que os efeitos negativos dessa medida envolvem sintomas de estresse pós-traumático, confusão mental e raiva. Sintomas de escassez de suprimentos e as perdas financeiras também têm ocasionado prejuízos ao bem-estar psicológico das pessoas, principalmente na pandemia (SHOJAEI e MASOUMI, 2020).

Com a chegada do primeiro caso do COVID-19 no Brasil, a sociedade passou a conviver com um ambiente delicado criado pela pandemia como eles, ansiedade, medo, síndromes, luto, desemprego, efeitos colaterais durante isolamento e outros de tal importância. Uma parcela significativa da população brasileira esteve subempregada ou trabalhando sob condições que podem acometer a saúde e o bem-estar. O desemprego é outro forte fator de risco para agravos da saúde física e mental da população brasileira, o Bem-Estar Social está muito aquém das reais necessidades de sobrevivência e isso causa um estresse na sociedade (AREIAS e COMANDULE, 2006).

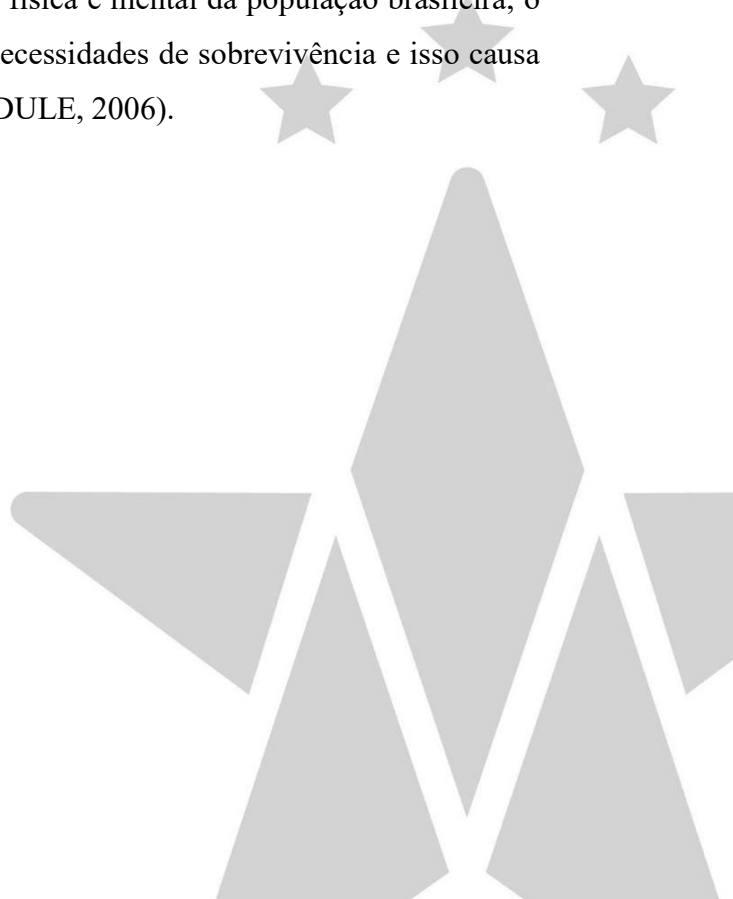


Figura 1 – Primeiro caso do COVID-19 no País.



Fonte: Brasil (2020).

Diante dos fatores que desencadeiam os problemas de saúde ocupacional, o *stress* vem sendo considerado como uma preocupação pelas sérias consequências que podem acarretar a qualidade de vida do ser humano. Por este motivo, o bem-estar do colaborador dentro da organização se torna tão importante tanto no local de trabalho como na vida pessoal.

2.3 Bem-estar no trabalho

Apesar da importância atual que o trabalho tem na vida do homem, observa-se que os estudos referentes ao bem-estar ocupacional ainda são escassos (PASCHOAL e TAMAYO, 2008). Concepções claras sobre esse assunto ainda não existem na literatura. Alguns estudiosos preferem representá-lo como a ausência de experiências negativas associadas ao *burnout* ou estresse e outros autores têm preferência por representá-lo como satisfação no trabalho, envolvimento e comprometimento organizacional (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008).

Para Warr (2013), o ambiente laboral exerce influência na saúde mental das pessoas e, em decorrência disso, o bem-estar de um indivíduo dependerá do quanto esse ambiente lhe proporciona oportunidades de experiências positivas, o quanto estas são percebidas e o quanto são aproveitadas.

Ao longo dos últimos 45 anos, diferentes modelos teóricos (HACKMAN e OLDFHAM, 1975; NADLER e LAWLER III, 1983; WALTON, 1973; WARR, 1987;

WESTLEY, 1979) vêm sendo desenvolvidos com o intuito de caracterizar as dimensões da qualidade de vida e bem-estar no trabalho. Conforme análise das suas literaturas, os presentes autores verificaram que, em função de sua semelhança conceitual, essas dimensões podem ser sistematizadas em um conjunto de oito categorias básicas: salário e benefícios; oportunidades de desenvolvimento e uso das próprias competências; natureza da tarefa; relacionamento interpessoal; condições físicas do ambiente de trabalho; equilíbrio trabalho-família; observância dos princípios constitucionais; imagem da organização junto à sociedade.

Conforme essas considerações, nota-se que, durante muito tempo, os modelos teóricos não variaram muito quanto aos seus aspectos. Destaca-se na década de 1970, a maioria dos autores trabalhou prioritariamente com a satisfação no trabalho como indicador da qualidade de vida e bem-estar no trabalho. Mais recentemente, porém, os estudos de Warr (1987) e de Van Horn et al. (2004) proporcionaram avanços nessa questão, ao aumentar o escopo inicialmente, para nele incluir, também, os afetos dirigidos ao trabalho.

Mediante estas fundamentações, é perceptível o quão somático e tamanha importância das dimensões e aspectos do bem-estar na organização, alcançando-se melhorias pessoais, profissionais e sociais para o colaborador.

3 METODOLOGIA

O presente estudo teve como objetivo identificar nos relatos dos colaboradores fatores que desencadeiam a síndrome de *burnout* no setor comercial de João Pessoa/PB, portanto esta pesquisa pode ser classificada como descritiva uma vez que expõe os fatores de determinada população ou fenômeno (VERGARA, 2014).

A abordagem qualitativa é um processo não matemático de interpretação, de descobrir conceitos e relações entre os dados e organizá-los em um esquema explicativo. Trata-se, portanto, de uma modalidade de pesquisa de caráter essencialmente interpretativo, em que os pesquisadores estudam coisas dentro dos contextos naturais destas, tentando entender ou interpretar os fenômenos em termos dos significados que as pessoas lhe atribuem (DENZIN e LINCOLN, 2018).

Esta pesquisa se caracteriza como estudo de caso, pois aprofunda o estudo sobre objetos que podem ser indivíduos, organizações, grupos ou fenômenos permitindo a explicação de variáveis em situações ainda que complexas (GIL, 2010).

Com a intenção de analisar profundamente a problemática citada neste trabalho, adaptou-se um instrumento estruturado de coleta de dados, um questionário de Bonomo (2014), já validado e utilizado em outras pesquisas sobre o tema. O questionário foi adaptado e organizado conforme tabela 2 a seguir.

Tabela 2 – Elaboração do Questionário

Autores/ano	Questão	Tema
Dados demográficos	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8, 9 e 10	
Cândido (2019), Henriques (2019) e Bonomo (2014)	11, 12, 13,14, 15, 16 e 17	Bem-estar no Trabalho e estresse
Assis (2006)	18 e 19	Síndrome de Burnout (Exaustão Física e Emocional)

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

A coleta de dados com os participantes da pesquisa foi por meio de questionário online, com utilização do *Google Forms*. O link foi disponibilizado pelos aplicativos WhatsApp ou Instagram no comércio de João Pessoa, entre os dias 07 de novembro de 2022 a 14 de novembro de 2022. Após enviado o questionário, os respondentes, primeiramente davam um aceite para poder participar da pesquisa e depois respondiam a pergunta filtro: Você trabalha no comércio de João Pessoa? Se a resposta fosse afirmativa, continuava respondendo o questionário, caso resposta na pergunta filtro fosse negativa, encerrava automaticamente. Diante disso, obteve-se 44 respostas com 35 respostas válidas. Essas 9 respostas que não foram validadas, foram exatamente as que responderam não na pergunta filtro e não deram continuidade no questionário.

A seguir, na Tabela 3, são apresentados os dados completos que confirmam a caracterização sociodemográfica dos participantes da pesquisa.

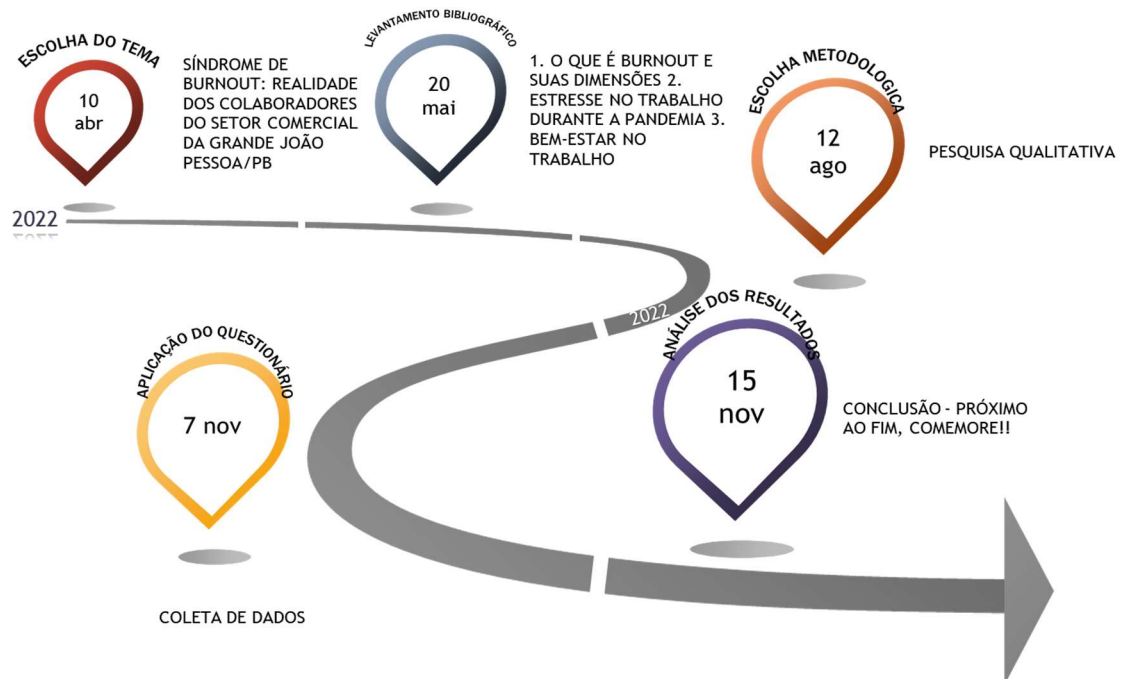
Tabela 3 - Perfil da amostra

Perfil da amostra	Respondentes (N=35)	
	Freq.	Perc.
Gênero		
Feminino	24	68,6%
Masculino	11	31,4%
Faixa etária		
18 a 27 anos	20	57,1%
28 a 37 anos	8	22,9%
38 a 47 anos	6	17,1%
48 a 57 anos	1	2,9%
Tempo de empresa		
Até 6 meses	2	5,7%
Até 1 ano	8	22,9%
Até 2 anos	3	8,6%
De 2 a 5 anos	10	28,6%
De 5 a 10 anos	7	20%
Acima de 10 anos	5	14,3%
Carga horária		
20 horas semanais	3	8,6%
30 horas semanais	2	5,7%
40 horas semanais	2	5,7%
44 horas semanais	16	45,7%
Acima de 44 horas	12	34,3%

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

A pesquisa foi elaborada em seis etapas, desde a escolha do tema, levantamento bibliográfico, escolha metodológica, questionário, análise de conteúdo, até a coleta e verificação de dados coletados. No qual originou-se esse estudo, conforme Figura 2 a seguir.

Figura 2 – Etapas da pesquisa.



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

3.1 Procedimentos Éticos

A participação dos indivíduos foi voluntária e anônima, precedida de um convite e assinatura do Termo de Consentimento Esclarecido na seção I do questionário online, explicando os objetivos da pesquisa e a importância da veracidade das respostas, garantindo o total sigilo e anonimato.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS DA PESQUISA

4.1 Perfil dos respondentes e análise qualitativa

Conforme relato da pesquisa, observou-se que a maior parte dos respondentes foi do gênero feminino, tomando liderança com 68,6%, conforme mostra a tabela 3, concluindo que foram os que mais se propuseram a responder o questionário. Quanto à faixa etária, a maioria dos respondentes são jovens trabalhadores com 18 a 27 anos, tornando assim o peso de 57,1%.

Em relação ao tempo de empresa dos participantes, verificamos uma diversidade entre 6 meses até acima de 10 anos, porém, os mais votados foram os de 2 a 5 anos de empresa no setor comercial chegando assim aos 28,6%. Quanto a quantidade de horas trabalhada, 45,7% dos respondentes disseram que trabalham sobre a carga horária de 44 horas semanais. No entanto, mesmo sabendo que a Legislação trabalhista só permite o limite de 44 horas semanais, foi feita a pergunta se achavam que trabalhavam acima de 44 horas e surpreendeu que 34,3 % consideram que trabalham além do permitido em Lei, o que pode gerar estresse e a Síndrome de *Burnout*.

Em relação ao grau de escolaridade 45,7% dos entrevistados tinham curso superior incompleto e 31,4 % tinham superior completo, os demais tinham nível médio completo, com apenas 1 respondente para especialização e 1 respondente para mestrado e doutorado.

Quanto ao estado civil, 51,4% dos entrevistados eram solteiros, o percentual de casados ficou em 40% e restante do % eram separados/divorciados.

Percebe-se com tudo isso que a maior parte dos funcionários do comercio de João Pessoa são do gênero feminino, com nível superior incompleto, ainda solteiro em maior parte com idade de 18 a 27 anos, em busca de sonhos e ao chegarem no comercio, se sentem explorados com trabalhos exaustivos e cansativos com carga horaria além do permitido em Lei.

4.2 Grau de bem-estar e estresse no trabalho

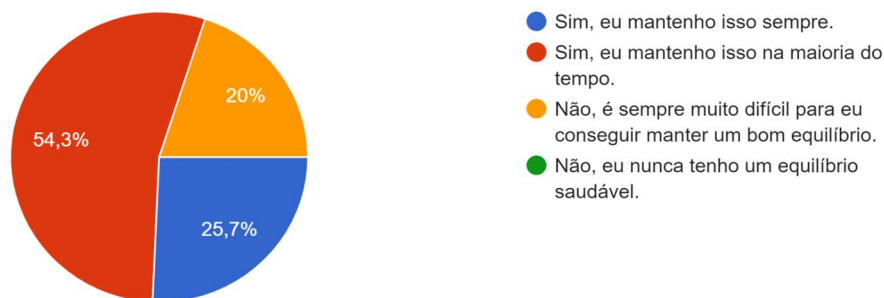
Com questionário percebeu-se que 68,6% dos respondentes praticam alguma atividade física, demonstrando que estão buscando bem-estar e tentando aliviar o estresse no trabalho, e das atividades físicas mais praticadas, 45,7% de musculação, seguida de 11,4% de caminhada e 11,4% de funcional. Esses resultados corroboram com a pergunta qual seu grau de satisfação com seu local de trabalho, na qual 40% responderam que estão satisfeitos, seguidos de 28,6% estão mais ou menos satisfeitos e 22,9% estão parcialmente satisfeitos com local de trabalho.

No gráfico 01, foi apresentado o seguinte questionário: “Você mantém um equilíbrio saudável entre seu trabalho e vida pessoal?” Foi utilizada uma pergunta com múltiplas alternativas, na qual 54,3% relataram que, sim, conseguem manter o equilíbrio na maioria do tempo, e 25,7% afirmaram que conseguem manter o equilíbrio sempre, já 20% responderam que é sempre muito difícil conseguir manter um bom equilíbrio.

Gráfico 01: Grau de equilíbrio do colaborador com a vida pessoal

Você mantém um equilíbrio saudável entre seu trabalho e vida pessoal?

35 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Portanto conforme observado no gráfico acima, e de acordo com Warr (1987) o bem-estar no trabalho ao se manifestar por aspectos cognitivos podem esta relacionados com a satisfação com os supervisores, colegas de trabalho e pagamento, e as respostas emocionais dirigidas ao contexto do trabalho, fazendo que a maioria consiga manter um equilíbrio saudável entre seu trabalho e vida pessoal.

No gráfico 02, os respondentes foram questionados “Você vivenciou esgotamento ou estresse causados pelo trabalho?” Foi utilizado uma pergunta com múltiplas alternativas., na qual 8,6% dos respondentes afirmaram que praticamente todos os dias vivencia o esgotamento, 14,3% vivência cerca de três dias durante a semana, 31,4% sente o esgotamento pelo menos uma vez na semana, e 11,4% demonstraram que vivenciou há menos de seis meses um esgotamento no âmbito empresarial, com 17,1% mesma porcentagem para as opções: vivenciada há mais de seis meses um esgotamento e nunca vivenciou estresse ou a síndrome no seu local de trabalho.

Através desses dados, podemos concluir que cerca de 1 a 3 vez na semana os colaboradores são vítimas do estresse e do esgotamento dentro do seu local de trabalho. Dentre os 35 respondentes apenas 06 nunca vivenciaram este sentimento, 29 são vítimas ou já foram alvo da síndrome ou do estresse.

Gráfico 02: Esgotamento e estresse vivenciado no trabalho

Você vivenciou esgotamento ou estresse causados pelo trabalho?

35 respostas



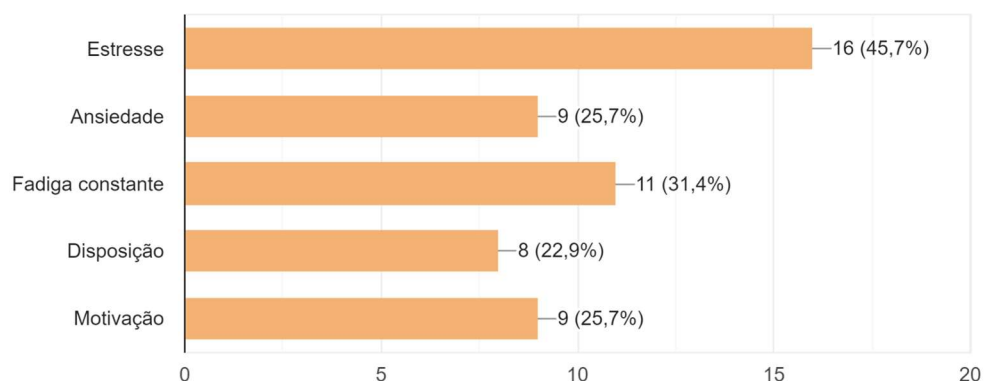
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

No gráfico 03, foi apresentada a seguinte pergunta: “Qual destes sintomas você sente dentro do seu local de trabalho?” (estresse, ansiedade, fadiga constante, disposição e motivação), dentre estas alternativas o estresse foi representado com 45,7% seguido de 31,4% dos votos com fadiga constante. Pode-se dizer que durante o cotidiano dos colaboradores encontra-se de uma forma bem intensa o estresse e a fadiga.

Gráfico 03: Sintomas atraído no local de trabalho

Qual destes sintomas você sente dentro do seu local de trabalho?

35 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Estes resultados corroboram com Marras e Veloso (2012) na qual o estresse ocupacional, configura-se eminentemente proveniente do espaço de trabalho ou decorrentes das atividades realizadas naquele ambiente.

4.3 Síndrome de *Burnout* (Exaustão Física e Emocional)

Quanto à exaustão física, foi elaborada uma grade de múltipla escolha com as seguintes sugestões: “O ritmo de trabalho é excessivo; As tarefas são cumpridas com pressão de prazos; As normas para execução das tarefas são rígidas; O número de funcionários é insuficiente para realizar a tarefa e falta tempo para realizar pausas e descanso no trabalho?”

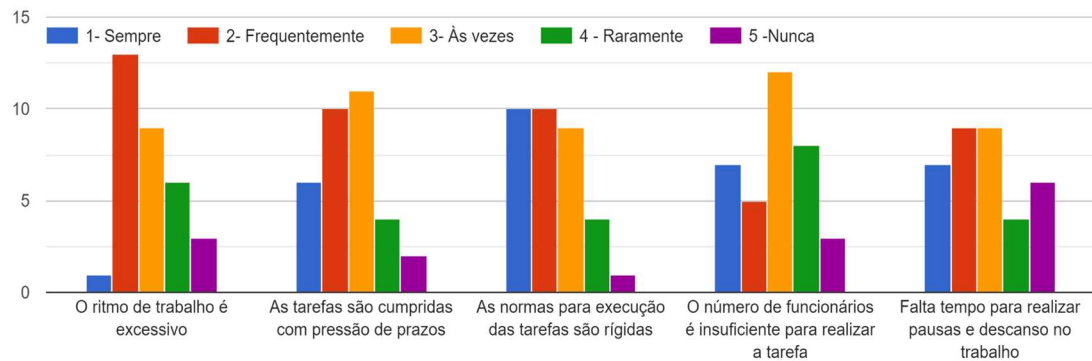
Na visão dos respondentes, 13 colaboradores afirmaram que frequentemente o ritmo de trabalho é excessivo. 11 pessoas afirmaram que às vezes as tarefas são cumpridas com pressão de prazos. Na opinião deles quanto às normas de execução requer exigência, houve um empate 10 colaboradores afirmaram que sempre e 10 afirmaram às vezes.

Em relação ao número de funcionários, 12 pessoas, confirma que às vezes o número de funcionários é insuficiente para realização das tarefas, e por fim, outro empate com 9 afirmações para frequentemente e às vezes, falta tempo para realizar pausas e descanso no trabalho.

A pesquisa aponta que o ritmo de trabalho é excessivo no setor comercial e às vezes não há funcionários suficientes para conclusão das tarefas necessárias e conclui que falta tempo na maioria das vezes para ter descanso durante o período de expediente, conforme demonstra o gráfico 04. Corroborando com Newstrom (2008) de que a fonte de estresse dos funcionários está dividida em fatores organizacionais e fatores não relacionados ao ambiente de trabalho. Podendo ocasionar os sintomas físicos como dores de cabeça, enjoos, dores musculares, distúrbios do sono, perda do apetite, falta de ar, fadiga crônica (SCHAUFELLI e BUNK, 1996).

Gráfico 04: Grau da exaustão física dentro do local de trabalho

Síndrome de Burnout (Exaustão Física)

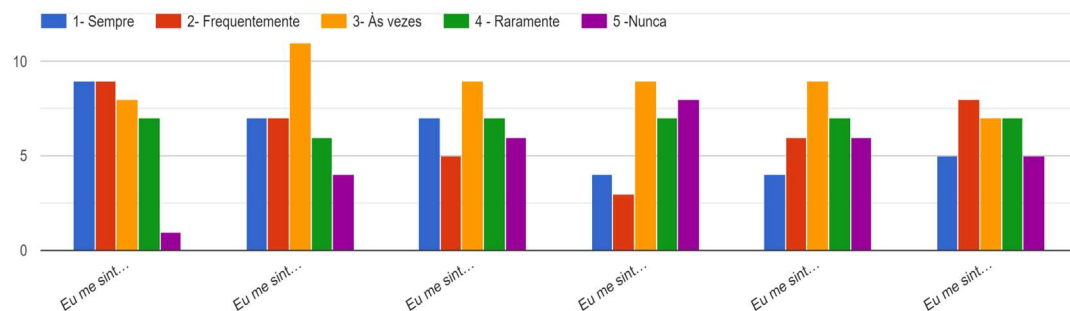


Fonte: Dados da pesquisa (2022)

No gráfico 05, verificou o grau de exaustão emocional dos colaboradores, para isso, foi utilizado o mesmo método de uma grade de múltipla escolha, conforme imagem abaixo:

Gráfico 05: Grau da exaustão emocional nos colaboradores

Síndrome de Burnout (Exaustão emocional)



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na primeira alternativa, os funcionários foram questionados: “Eu me sinto esgotado ao final de um dia de trabalho?”, 9 colaboradores mencionaram sempre estão esgotados e 9 às vezes. Na segunda alternativa, foram questionados: “Eu me sinto como se estivesse no meu limite?”, 11 respondentes afirmaram às vezes estão no limite do cansaço. Na terceira alternativa, foram questionados: “Eu me sinto como se estivesse no meu limite?”, 9 pessoas

afirmaram que às vezes se sentem no limite. Na quarta alternativa, foram questionados: “Eu me sinto frustrado com o meu trabalho?”, 9 ao total dos respondentes às vezes tem este sentimento. Na quinta alternativa, foram questionados: “Eu me sinto esgotado com o meu trabalho?”, 9 deles, afirmam que às vezes sentem esgotado. Por última e sexta alternativa, temos: “Eu me sinto cansado quando me levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho?”, 8 funcionaram tem este sentimento.

Todos os respondentes foram voluntários nesta pesquisa, onde obtemos respondentes de diversas empresas atuantes na capital, dentre as respostas podemos verificar à diversidade dos segmentos dentro do setor comercial, como empresa de: informática, eletrodoméstico, calçado, frigorífico, gráfica, confecções e outras áreas afim.

Por fim, a pesquisa foi fundamentada para analisar se os colaboradores do setor comercial presentes em João Pessoa, são vítimas da tal síndrome e suas dimensões. Foi possível observar, que mais da maioria dos voluntários a responder o questionário, lidam com o esgotamento profissional diariamente ou alguns dos seus sintomas estão presentes no seu cotidiano.

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como objetivo geral Identificar nos relatos dos colaboradores fatores que desencadeiam a síndrome de *burnout* no setor comercial de João Pessoa/PB. E como objetivos específicos verificar a existência de níveis de *Burnout* nos colaboradores; identificar fatores de estresse e a influência do excesso de trabalho no cotidiano dos colaboradores e mostrar o impacto no bem-estar do trabalho dos colaboradores.

Portanto, conclui-se que após análise dos resultados da pesquisa, foi perceptível o grau de estresse e esgotamento vivenciado no setor comercial da grande João Pessoa. No entanto, foram elaboradas 19 perguntas, sendo separadas por quatro seções que foram elas: 1. Termo de consentimento, 2. Dados demográficos, 3. Bem-estar no trabalho e estresse e 4. Síndrome de Burnout (Exaustão Física e Emocional). Sendo de múltipla escolha, caixa de seleção e escala linear, em que obteve 35 respostas.

Diante disso, a principal conclusão da pesquisa foi evidenciar que 82,9% dos colaboradores vivenciam ou vivenciou o esgotamento e estresse no trabalho, respondendo ao objetivo específico “identificar fatores de estresse e a influência do excesso de trabalho

no cotidiano dos colaboradores com sintomas presentes como estresse e fadiga, como a frequência e o ritmo de trabalho excessivo, e às vezes com o número de funcionários insuficiente para realizar as tarefas, eles sentem esgotados no final do expediente”.

Também se conclui que com frequência os funcionários se sentem cansados pela manhã ao pensar que tem que encarar mais um dia de trabalho, respondendo ao objetivo “verificar a existência de níveis de *Burnout* nos colaboradores”. Sugere-se que seja necessário prestar maior atenção e investir nas ações para seu desenvolvimento de bem-estar como prática profissional e organizacional, pois chamou-nos a atenção, o reflexo dos sintomas atraídos pelo desgaste emocional e físico que estão presentes na síndrome de *Burnout*. Assim a percepção comportamental dos trabalhadores relacionada a vivência no setor comercial na grande João Pessoa, foram respondidas.

Quanto ao bem-estar no trabalho, respondendo ao último objetivo, conclui-se que 68,6% dos respondentes praticam alguma atividade física, demonstrando que estão buscando bem-estar e tentando aliviar o estresse no trabalho, demonstrando o quanto é importante esse equilíbrio para uma melhor qualidade de vida pessoal e profissional.

Foram limitações desta pesquisa, o fato de poucos estudos sobre o tema escolhido “*Burnout*”, um tema bastante em alta, principalmente neste ano letivo (2022), pelo fato do reconhecimento pela OMS, como síndrome ocupacional crônica, mesmo assim prevalece pouco discutida. Portanto, há necessidade de um aprofundamento neste tema, para pesquisas futuras, sugere-se uma análise com abrangência nesta pesquisa e trabalho, sugiro assim aos estudantes e mestres da área aprofundar no assunto.

Para pesquisas futuras sugere-se também a ampliação de dados, separando o comércio de João Pessoa por bairros e ampliando a pesquisa para as cidades da Paraíba. A compreensão desse tema por bairros ou cidades da Paraíba ajudarão a diminuir o nível de *Burnout* e melhorar o bem-estar da dos comerciantes.

Sugere-se também para pesquisa futuras uma análise qualitativa com profissionais de atendimento da área de telemarketing atuante no call center da capital, tendo em vista que foi uma das áreas bastante essencial durante a pandemia, e depois fazer uma comparação desse público de telemarketing com os comerciantes desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, M. N.; MACHADO, D. Q.; CARNEIRO, J. V. C.; ALCÂNTARA, S. R. A. S.; MOTA, W. R. Características do estresse ocupacional em estagiários do curso de administração do estado do Ceará. **Pensamento & Realidade**, v. 35, n. 2, p. 105-120, 2020.

ANDOLPHO, L. **Série saúde mental e trabalho**. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=4uzeBbPWwc4C&oi=fnd&pg=PA43&dq=FREUNDERBERGER+\(1974\)&ots=CAQtm32UKk&sig=0vfQe1K32U7I0-I05H_0dGZeVaA#v=onepage\q=FREUDENBERGER%20\(1974\)\f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=4uzeBbPWwc4C&oi=fnd&pg=PA43&dq=FREUNDERBERGER+(1974)&ots=CAQtm32UKk&sig=0vfQe1K32U7I0-I05H_0dGZeVaA#v=onepage\q=FREUDENBERGER%20(1974)\f=false). Acesso em: 20 out. 2022.

ANDRADE, P.S.; OLIVEIRA, C.; ABDALLA, T. Prazer e dor na docência: revisão bibliográfica sobre a Síndrome de *Burnout*. **Saúde e Sociedade**, v. 21, n. 1, p. 129-140, 2012.

AREIAS, M.E.Q.; COMANDULE, A. Q. **Qualidade de vida, estresse no trabalho e síndrome de burnout**. Qualidade de vida e fadiga institucional, , 183-202, 2006.

ARES, G., GIMÉNEZ, A., Vidal, L., Zhou, Y., Krystallis, A., Tsalis, G., ... & Deliza, R.. Do we all perceive food-related wellbeing in the same way? Results from an exploratory cross-cultural study. **Food quality and preference**, 52, 62-73, 2016.

ARCHES, J. **Social Structure, Burnout, and Job Satisfaction**. *Social Work*, 36, 202-206, 1991.

BARBOSA, R. M. de S. A.; GUIMARÃES, T. de A. *Síndrome de Burnout: Relações com comprometimento afetivo entre gestores de organização estatal*. **Revista de administração Mackenzie** [online]. 2005, v. 6, n. 1, 2005.

BRAGA, J. C. M.; ZILLE, L. P. Estresse no trabalho: estudo com taxistas na cidade de Belo Horizonte . Contextus - **Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 13, n. 1, p. 34-59, 2015.

BRASIL, G. do. **Brasil confirma primeiro caso do novo coronavírus**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia-sanitaria/2020/02/brasil-confirma-primeiro-caso-do-novo-coronavirus#:~:text=O%20Brasil%20confirmou%2C%20nesta%20quarta,para%20It%C3%A1lia%2C%20regi%C3%A3o%20da%20Lombardia..> Acesso em: 06 maio 2022.

BERTELLI, I. **Queimando até o fim**: como ocorre o *burnout*. c introdução como ocorre o *burnout*. 2020. Disponível em: <https://targetteal.com/pt/blog/oque-e-burnout/>. Acesso em: 20 maio 2022.

BIZZI, L. **O bem-estar no trabalho e suas relações com suporte e comprometimento organizacional afetivo**: estudo de caso na universidade federal de santa maria (ufsm). ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM).

Disponível em:

<https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/4680/BIZZI,%20LUCIANE.pdf>. Acesso em: 13 out. 2022.

BONOMO, A. M. S. **Síndrome de *Burnout* em servidores públicos de uma autarquia federal e sua relação com condições de trabalho**. Brasília, 2014.

BROOKS, S. K WEBSTER, R. K., SMITH, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. **The Lancet**, 395(10227), 912-920, 2020.

CADIZ, B. T. G. Juan, C. S. Rivero, A. MŞ., Herce, C. & Achucarro, C. "*Burnout*" profesional ¿Un problema nuevo? Reflexiones sobre el concepto y su evaluación. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, 13(1), 23-50, 1997.

CÂNDIDO, K. S. et al. **Organizações e a Sociedade do Cansaço**. 2019.

CARVALHO, A. V., & SERAFIM, O. C. G. Administração de recursos humanos (Vol. 2). São Paulo: Pioneira, 1995.

CÉSAR, P. A. B.; RIBEIRO, A. F.; MORAES, M. P. Em Tempos de Pandemia [E no Pós]: Relações Emocionais e seus Impactos no Ambiente Construído pelo Confronto entre Viajante e Morador. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 3, p. 1-7, 2020.

DANNA, K.; GRIFFIN, R. W. Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. **Journal of management**, 25.3: 357-384, 1999.

DE MATOS BRAGA, J. C. ZILLE, Luciano Pereira. Estresse no trabalho: estudo com taxistas na cidade de Belo Horizonte. **Contextus–Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 13, n. 1, p. 34-59, 2015.

DIENER, E., SUH, E. M., LUCAS, R. E., & SMITH, H. L. "Subjective well-being three decades of progress". **Psychological Bulletin**, 125, 276–302, 1999.

FRASER, T. M. Human stress, work and job satisfaction. New York: **Springer Publications**, 1983.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. Ed. São Paulo. *Editora Atlas S.A.* 2010.

GIL, A. C. **O que é pesquisa qualitativa**. Disponível em: <https://www.grupogen.com.br/amostras/9786559770472/10/index.html>. Acesso em: 03 nov. 2022.

GIL-MONTE, P. & PEIRÓ, J. MŞ.. *Desgaste psíquico en el trabajo: El Síndrome de Quemarse*. **Madrid: Editorial Síntesis**, 1997.

GIL-MONTE, P. R. El síndrome de quemarse por el trabajo ("*burnout*"). Una enfermedad laboral en La sociedad del bienestar. **Madrid: Pirámide**, 2005.

GOETZEL, R. Z.; OZMINKOWSKI, R.J.; SEDERER, L.I.; MARK, T.L. - The business case for quality mental health services: why employers should care about the mental health and well-being of their employees. **J Occup Environ Med** 44: 320-330, 2002.

GRANDJEAN, E. *Manual de Ergonomia: Adaptando o trabalho ao homem* (4a ed.). **Porto Alegre: Bookman.**, 1998.

HACKMAN, R. J., & OLDFHAM R. G. (1975). Development of job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, 60,159-170.

LIPP, M. A.; S. M; B. E. N. **Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais**. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2010000100010>. Acesso em: 03 nov. 2022.

LIZOTE, S. A., de F. Teston, S., Régis, E. D. S. O., & de S. M., W. L. Tempos de pandemia: bem-estar subjetivo e autonomia em home office. **Revista Gestão Organizacional**, 14(1), 248-268, 2021.

MARRAS, J. P; VELOSO, H. M. Estresse ocupacional. Rio de Janeiro: **Elsevier**, 2012.

MASLACH, C.; Leiter, M.P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste**. Papirus, Campinas, 1997.

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

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job *burnout*. **Annual Review Psychology**, v. 52, p. 397-422. 2001.

MORENO-JIMENEZ, B. Olvido y recuperación de los factores psicosociais em la salud laboral. **Editorial dos Archivos de Prevención de Riesgos Laborales** 3: 3-4, 2000.

MUROFUSE, N.T.; Abranches, S.S.; Napoleão, A.A. - Reflexões sobre estresse e *Burnout* e a relação com a enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** 13: 255-261, 2005.

NADLER, D. A., & LAWLER III, E. E. Quality of work life: Perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, 11,20-30, 1983.

NEWSTROM, J. W. **Comportamento organizacional: o comportamento humano no trabalho**. São Paulo: McGraw- Hill, 2008.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da Escala de Bem-estar no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 11-22, 2008.

PASCHOAL, F. S; & TATIANE. **Relação entre bem-estar no trabalho, valores**

peçoais e oportunidades de alcance de valores peçoais no trabalho. Disponível em: <http://www.revispsi.uerj.br/v11n2/artigos/html/v11n2a16.html>. Acesso em: 06 nov. 2022.

PERNICIOTTI, P. et al. Síndrome de *Burnout* nos profissionais de saúde: atualização sobre definições, fatores de risco e estratégias de prevenção. **Rev. SBPH**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 35-52, jun. 2020.

ROBAYO-TAMAYO, M. (1997). **Relação entre a Síndrome de Burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos** Dissertação de Mestrado não-publicada, Curso de Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho, Universidade de Brasília. Brasília, DF.

ROCHA S., F. **Bem estar no trabalho:** um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. Um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/r4w4ffgwRtmv5tkBLShvDgF/?lang=pt>. Acesso em: 13 out. 2022.

SCHAUFELLI, W. & Bunk, B.P. *Profesional burnout in M. Handbook of work and health psychology* (p.311-346). New York, John Wiley and sons, 1996.

SCHAUFELI, W. *Burnout*. - In: Firth-Cozens, J.; Payne, R. (ed.). **Stress in health professionals**. John Wiley & Sons, West Sussex, 1999.

SCHELESKI, T., P. **Síndrome de Burnout: a realidade dos trabalhadores do comércio de Ijuí-RS**, 2018.

SILVA, C. A.; FERREIRA, M. C. Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 29, p. 331-339, 2013.

TAMAYO, A. Introdução. In A. Tamayo (Ed.), **Cultura e saúde nas organizações** (pp. 11-16). Porto Alegre: Artmed, 2004.

SHOJAEI, S. F., & MASOUMI, R. The importance of mental health training for psychologists in COVID-19 outbreak. **Middle East Journal of Rehabilitation and Health Studies**, 7(2), 2020.

TRIGO, T., R. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos**. 2006. 233 f. Monografia (Especialização) - Curso de Medicina, De Medicina da Universidade de São Paulo (Hc-Fmusp), São Paulo, 2007.

VAN HORN, J. E; TARIS, T. W; SCHAUFELI, W. B., & SCHEURS, P. J. (2004). The structure of occupational well-being: A study among Dutch teachers. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 77,365-375.

VAZQUEZ, A., C., S. et al. Trabalho e Bem-Estar: Evidências da Relação entre *Burnout* e Satisfação de Vida. **Aval. psicol., Itatiba**, v. 18, n. 4, p. 372-381, dez. 2019.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 15.ed. São Paulo:Editora Atlas. 2014.

WALTON, R. E. Quality of working life: What is it? *Slow Management*, 15,11-21, 1973.

WALLINGFORD, K. M. NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) indoor air quality in office buildings. National Inst. for **Occupational Safety and Health**, Cincinnati, OH (USA), 1987.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations*, 32,113-123, 1979.



APÊNDICES

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Olá, me chamo Livia Stéphanny.

Este questionário tem como propósito identificar nos relatos dos colaboradores, fatores que desencadeiam a síndrome de *burnout* no setor comercial de João Pessoa/PB. Este instrumento metodológico é para fins do trabalho de conclusão do curso de Administração pela Faculdade Três Marias, sob orientação da professora Msc. Herlane Paz. Você não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo, as informações extraídas são confidenciais.

Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. As respostas são anônimas e em média em 5 minutos você finaliza.

Responsáveis pela pesquisa:

Aluna Livia Stéphanny Rodrigues da Silva

Profª Msc. Herlane Paz

E-mail para contato: liviarodrigues2108@gmail.com

OBS: Se estiver pelo celular coloque na horizontal para facilitar a leitura e resposta.

Dessa forma, declare o seu consentimento em participar da pesquisa.

Agradecemos a sua colaboração!



APÊNDICE B – ROTEIRO DE COLETA DE DADOS PARA A PESQUISA

1. Aceita participar da pesquisa?

Sim
Não

2. E-mail

3. Você trabalha no comércio de João Pessoa?

Sim
Não

Seção 2 a 4 -> Dados demográficos

4. Qual Gênero você se identifica?

Masculino
Feminino
Prefiro não opinar

5. Você se enquadra em qual faixa etária?

18 a 27 anos
28 a 37 anos
38 a 47 anos
48 a 57 anos
Acima de 58 anos

6. Qual o grau de escolaridade?

Fundamental incompleto
Fundamental completo
Médio incompleto
Médio completo
Superior incompleto
Superior completo
Pós graduação Especialista
Pós graduação Mestrado/Doutorado

7. Qual seu tempo de empresa?

Até 6 meses
Até 1 ano
Até 2 anos
De 2 a 5 anos
De 5 a 10 anos
Acima de 10 anos

8. Nome da empresa

9. Carga horária de trabalho?

20 horas semanais
30 horas semanais
40 horas semanais
44 horas semanais
Acredito que acima de 44 horas semanais

10. Estado Civil

Solteiro
Casado
Separado/Divorciado
Viúvo (a)

Seção 3 de 4 -> Bem-estar no trabalho e estresse

11. Participa de alguma atividade física?

Sim
Não

12. Qual atividade física participa?

Corrida
Caminhada
Musculação
Dança aeróbica
Natação
Funcional
Outras

13. Avalie o grau de satisfação no seu local de trabalho:

Totalmente insatisfeito
Totalmente satisfeito

14. Você mantém um equilíbrio saudável entre seu trabalho e vida pessoal?

Sim, eu mantenho isso sempre.

Sim, eu mantenho isso na maioria do tempo.

Não, é sempre muito difícil para eu conseguir manter um bom equilíbrio.

Não, eu nunca tenho um equilíbrio saudável.

15. Além da carga horária de trabalho, quão disponível você sente que deve estar?

Meu trabalho é estritamente limitado ao horário de trabalho.

Raramente sou envolvido(a) além do horário de trabalho, não me preocupo em estar disponível.

Ocasionalmente sou envolvido(a) além do horário de trabalho, mas me mantenho sempre disponível.

Frequentemente sou envolvido(a) além do horário de trabalho e sinto que devo me manter disponível.

Meu cargo exige que me mantenha sempre disponível.

16. Você vivenciou esgotamento ou estresse causados pelo trabalho? Com qual frequência?

Sim, praticamente todos os dias.

Sim, pelo menos três dias da semana.

Sim, pelo menos uma vez por semana.

Sim, mas raramente. O último episódio ocorreu há menos de seis meses.

Sim, mas raramente. O último episódio ocorreu há mais de seis meses.

Não, eu nunca vivencio esgotamento ou estresse causado pelo trabalho.

17. Qual destes sintomas você sente dentro do seu local de trabalho?

Estresse

Ansiedade

Fadiga constante

Disposição

Motivação

Seção 4 de 4 -> Bem-estar no trabalho e estresse

18. Síndrome de *Burnout* (Exaustão Física)

1- Sempre

2- Frequentemente

3- Às vezes

4 - Raramente

5 -Nunca

O ritmo de trabalho é excessivo.

As tarefas são cumpridas com pressão de prazos.

As normas para execução das tarefas são rígidas.

O número de funcionários é insuficiente para realizar a tarefa.

Falta tempo para realizar pausas e descanso no trabalho.

19. Síndrome de *Burnout* (Exaustão emocional)

- 1- Sempre
- 2- Frequentemente
- 3- Às vezes
- 4 - Raramente
- 5 -Nunca

Eu me sinto esgotado ao final de um dia de trabalho.

Eu me sinto como se estivesse no meu limite.

Eu me sinto emocionalmente exausto pelo meu trabalho.

Eu me sinto frustrado com o meu trabalho.

Eu me sinto esgotado com o meu trabalho.

Eu me sinto cansado quando me levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho.

