

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ DEPARTAMENTO
ACADÊMICO DE ADMINISTRAÇÃO CURSO BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO**

LAÍS KRUTQUEVISKI CARNEIRO

**SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS QUE ATUAM NO
DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES: ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DO
SUDOESTE PARANAENSE**

PATO BRANCO

2021

LAÍS KRUTQUEVISKI CARNEIRO

**SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS QUE ATUAM NO
DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES: ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DO
SUDOESTE PARANAENSE**

**BURNOUT SYNDROME IN PROFESSIONALS WORKING IN SOFTWARE
DEVELOPMENT: CASE STUDY IN A SOUTHWESTERN COMPANY
PARANAENSE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Administração da Universidade Tecnológica
Federal do Paraná, Campus Pato Branco, como
requisito parcial à obtenção do título de bacharel em
Administração.

Orientadora: Prof^a Liliane Canopf

PATO BRANCO

2021



[4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licença permite remixe, adaptação e criação a partir do trabalho, para fins não comerciais, desde que sejam atribuídos créditos ao(s) autor(es) e que licenciem as novas criações sob termos idênticos. Conteúdos elaborados por terceiros, citados e referenciados nesta obra não são cobertos pela licença.

LAÍS KRUTQUEVISKI CARNEIRO

**SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS QUE ATUAM NO
DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES: ESTUDO DE CASO EM EMPRESA
DOSUDOESTE PARANAENSE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Administração da Universidade
Tecnológica Federal do Paraná, Campus Pato
Branco, como requisito parcial à obtenção do
título de bacharel em Administração.

Data de aprovação: 17/novembro/2021

Liliane Canopf

Doutora em Administração

Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR/Campus Pato Branco

Sérgio Paes de Barros

Doutor em Psicologia Social

Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR/Campus Pato Branco

Elizângela Mara Carvalheiro

Doutora em Desenvolvimento Rural

Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR/Campus Pato Branco

PATO BRANCO

2021

Dedico este trabalho à minha família:
Fernando, Kamylla, Clarice e Ana Eduarda, por
todo o apoio.

AGRADECIMENTOS

Agradeço minha orientadora, Profa. Dra. Liliâne Canopf por me incentivar e guiar em todos os momentos da trajetória acadêmica, especialmente neste. Estendo este agradecimento aos demais professores que passaram em minha vida, foram muito além do verbo ensinar.

Muito devo ao Fernando, meu companheiro de vida, por acreditar em mim e me incentivar de todas as maneiras. Agradecimentos também à minha mãe, Clarice, que é fonte de inspiração por ser muito estudiosa e à minha grande amiga, Ana Eduarda, que me fez valorizar este momento e ir atrás do meu objetivo principal.

Por fim, agradeço a vida pelos ensinamentos e por me mostrar que tudo tem seu propósito.

Quando lidar com pessoas lembre-se de que
você não está lidando com criaturas
de lógica, mas com criaturas de
emoção.
(CARNEGIE, 2015).

RESUMO

Este estudo foi realizado com profissionais de uma empresa de software localizada no sudoeste do Paraná. Tem como objetivo principal fazer a avaliação dos graus de Síndrome de Burnout a partir da aplicação da escala *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI - GS). As estratégias para a pesquisa de campo foram um *Survey* e a aplicação de escalas de MBI, assim, esta pesquisa teve caráter quantitativo. Explanam-se os conceitos de relacionamento interpessoal, de emoção nas relações, das pessoas nas organizações, do clima organizacional, da cultura organizacional e dos pontos negativos do trabalho, entre eles, a síndrome de *burnout*. Os resultados foram a apresentação de nível moderado de Burnout na organização, com índices altos de Exaustão Emocional e Eficácia no Trabalho e baixo no Cinismo. Sugere-se um estudo aprofundado da organização no que tange ao alinhamento de expectativas entre os colaboradores visando a melhoria contínua e a redução do nível de Burnout da mesma.

Palavras-chave: Relacionamento Interpessoal; Emoção; Clima e Cultura Organizacional; Estresse; *Burnout*.

ABSTRACT

This study was carried out with professionals from a software company located in southwestern Paraná. Its main objective is to assess the degrees of Burnout Syndrome based on the application of the Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI - GS) scale. The strategies for the field research were a Survey and the application of MBI scales, thus, this research had a quantitative character. The concepts of interpersonal relationships, emotion in relationships, people in organizations, organizational climate, organizational culture and negative aspects of work are explained, including the burnout syndrome. The results were the presentation of a moderate level of Burnout in the organization, with high levels of Emotional Exhaustion and Work Effectiveness and low in Cynicism. An in-depth study of the organization is suggested regarding the alignment of expectations among employees, aiming at continuous improvement and the reduction of its Burnout level.

Keywords: Interpersonal Relationship; Emotion; Organizational Climate and Culture; Stress; Burnout.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 Justificativa	11
1.2 Objetivos	13
1.2.1 Geral	13
1.2.2 Específicos	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Relacionamento Interpessoal	14
2.1.1 Emoção Nas Relações	17
2.2 As Pessoas Nas Organizações	19
2.3 Clima Organizacional	20
2.4 Cultura Organizacional	23
2.5 Impactos Negativos Na Atividade Laboral	26
2.5.1 Estresse	26
2.5.2 Síndrome De <i>Burnout</i>	27
3. METODOLOGIA	33
4. RESULTADOS	37
4.1. Dimensão Exaustão Emocional	40
4.2. Dimensão Cinismo	44
4.3. Dimensão Eficácia No Trabalho	47
4.4. Níveis De <i>Burnout</i>	51
CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS	54
ANEXO I - QUESTIONÁRIO	60

1. INTRODUÇÃO

O setor de desenvolvimento de softwares cresceu exponencialmente devido à grande quantidade de atividades que fazem uso da internet e da tecnologia, especialmente em decorrência da pandemia de COVID-19 registrada no Brasil no início de 2020. Este fato é evidenciado pelo crescente número de vagas de trabalho para profissionais relacionados ao desenvolvimento de softwares e também por conteúdos que enfatizam o crescimento deste mercado (UNYLEYA, 2021). Haja vista que esta tecnologia segue avançando, o profissional de empresa de software tem que estar em constante atualização, o que pode lhe causar consequências variadas, inclusive no âmbito emocional. Ademais, não somente o seu perfil profissional como também o desenvolvimento de suas atividades cotidianas no ambiente de trabalho gera diversas emoções.

Uma metodologia de desenvolvimento de software é um conjunto de atividades que auxiliam a produção de software. O resultado dessas atividades é um produto que reflete a forma como todo o processo foi conduzido (KOSCIANSKI, 2007). Nestes ambientes pode-se elencar alguns fatores que podem ou não contribuir para altos níveis de estresse, e consequentemente, para o surgimento da síndrome de *Burnout*, o objeto deste estudo.

As emoções são primordialmente reações individuais causadas por interações sociais e são vistas como fenômenos sociais (REJUN e ZIGANG, 2005), sendo que esse processo sofre interferências do ambiente onde se desenvolvem as relações.

Tendo em vista que o ambiente de trabalho e suas características desencadeiam emoções nos profissionais, será verificado o grau presente da síndrome de *Burnout* dos profissionais de uma empresa de software do sudoeste paranaense. Para Cordes e Dougherty (1993) a sobrecarga de trabalho, os contatos interpessoais, o papel conflituoso e os altos níveis de expectativas do indivíduo com relação a si próprio e a sua organização. O estudo deste tema se faz necessário também porque a ocorrência da síndrome de *Burnout* causa efeitos em larga escala, tanto para o profissional quanto para a organização, como por exemplo, o aumento de afastamentos de profissionais por motivos de saúde.

Assim sendo, o intuito deste estudo é obter conhecimento sobre o estado emocional dos profissionais, visando mensurar o grau da presença da síndrome de Burnout. O foco deste estudo de caso são os profissionais de uma empresa de software localizada no sudoeste do Paraná. Para tanto, foi aplicado a escala MBI-GS (Maslach Burnout Inventory - General Survey), identificando o perfil sociodemográfico deste profissional, bem como observando como este profissional se vê meio ao ambiente de trabalho no qual está inserido para que se obtivesse um parâmetro de análise do seu estado emocional.

Ante ao exposto, para a elaboração do referencial teórico foram realizadas pesquisas em variadas fontes, tais como, trabalhos existentes sobre o tema abordado em livros, artigos, monografias, dissertações e mídias eletrônicas.

1.1 justificativa

O interesse por este estudo é devido à percepção da necessidade de avaliar o quanto o ambiente de trabalho interfere no estado emocional dos profissionais de uma empresa de software do sudoeste do Paraná. A relação entre o trabalho e a saúde é evidente em nosso cotidiano e como é imprescindível manter tal relação, adquirir conhecimento acerca do assunto é de suma importância, para que se possa observar de maneira fidedigna quais são os impactos, positivos ou negativos, nos profissionais. Rejun e Zizang (2005) reconhecem que as emoções se contextualizam no campo dos relacionamentos interpessoais através de um processo de integração de ações e reações entre os indivíduos.

Tendo como ponto de partida o fato de que as relações se baseiam em fatores recíprocos de responsabilidades, desejos, ambições, expectativas, cooperação, motivação, solidariedade, comunicação, vantagens e desvantagens, dualidade de percepções e demais fatores, nota-se a real necessidade de analisar como o ambiente de trabalho e suas características interferem no estado emocional dos profissionais, tendo ciência de que é onde tais profissionais permanecem por muito tempo e que este meio interfere diretamente e indiretamente no indivíduo.

As relações estão presentes no ambiente de trabalho porque é o local onde os membros de uma equipe precisam interagir criando vínculos com o propósito de atingir os objetivos comuns. Tal ambiente não necessariamente precisa

ser físico, mas pode ser virtual, algo que se evidenciou após a pandemia do COVID-19 chegar ao Brasil em 2020, onde variados setores tiveram que se adequar a realidade de dar continuidade em seus projetos de maneira remota. Esses relacionamentos refletem no indivíduo e criam opiniões que são fortemente ligadas a como a pessoa irá agir. Anotar que as emoções refletidas formam estas opiniões fica fácil perceber que estas emoções influenciam também as relações, ou seja, é uma via de mão dupla.

Um dos pontos que se objetiva analisar é o grau da presença de Exaustão Emocional nos colaboradores, tendo em vista que o ambiente de trabalho e as características do colaborador estão diretamente ligados ao desenvolvimento de tal condição, este sendo um fator central da síndrome de *Burnout*. França e Rodrigues (1996, p. 52) afirmam que o “*Burnout* é considerado como um dos desdobramentos mais importantes do *stress* profissional”.

Na maior parte dos estudos, os relacionamentos emergem quando os mesmos assumem que as emoções são, de fato, reações individuais causadas por interações sociais e são vistas como fenômenos sociais (REJUN E ZIGANG, 2005). Diante disto, se estabelece a relevância deste estudo para o meio acadêmico e social, pois além de contribuir para a desmistificação do papel influenciador do meio em que o indivíduo está inserido, auxilia os gestores a entender as necessidades de suas equipes, tendo em vista, o quanto as ações acarretam no desempenho de uma organização.

1.2 Objetivos

Os objetivos que se pretende atingir com este trabalho são os seguintes:

1.2.1 Geral

Analisar, com base na aplicação da escala MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory*

- *General Survey*), os graus da síndrome de *Burnout* entre os profissionais de uma empresa de software localizada no sudoeste do Paraná.

1.2.2 Específicos

a) Identificar a relação entre as três dimensões: Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia no Trabalho, para obtenção de caracterização da síndrome de *Burnout*;

b) Analisar, a partir dos parâmetros obtidos através da aplicação da *survey*, as médias de cada dimensão supracitada e o grau da síndrome de *Burnout* entre os pesquisados.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico deste estudo de caso visa adentrar em questões sobre o conceito das características que cercam o ambiente de trabalho, sendo eles: o relacionamento interpessoal, a emoção nas relações, as pessoas no ambiente de trabalho, o clima organizacional, a cultura organizacional e a síndrome de *Burnout*.

2.1 Relacionamento Interpessoal

O relacionamento interpessoal é um conjunto de opiniões individuais aplicadas em relação às de outrem. As pessoas possuem suas próprias opiniões e percepções, portanto, elas diferem das de outras pessoas e estas estão diretamente ligadas às relações interpessoais. Segundo Brondani (2010), além dos aspectos políticos, sociais e econômicos, os aspectos emocionais e psicológicos também acabam por influenciar o relacionamento interpessoal. Silva et al. (2007) comenta que toda relação interpessoal mobiliza processos psíquicos e que, de fato, o cotidiano tem como característica a evidência de vida em grupo.

Sempre há ocorrência de relacionamento nos mais variados ambientes, esses grupos se formam por afinidades e aproximações pré-estruturadas tais como ambiente familiar, religioso, escolar e de trabalho. Afirma Weil (1995, p. 05) que “as relações humanas se encontram nas relações do indivíduo com o grupo, dos indivíduos entre si, do grupo com outros grupos, do líder com o grupo, do indivíduo com o líder”.

Assim, manter relações é algo imprescindível para qualquer situação em que há um grupo de indivíduos, como destaca Leitão et al. (2006, p. 896) “as relações entre indivíduos são interações cooperativas, diretas ou indiretas, ou não seria possível a sobrevivência dos sistemas sociais.” Ainda para Leitão et al. (2006, p. 884):

A questão dos relacionamentos interpessoais, e de sua inerente dimensão emocional, é crucial para a vida associada, pois são esses processos interativos que formam o conjunto de sistemas que a organizam. As condições em que ocorrem tais relacionamentos definem a forma de convivência entre os seres humanos, que são seres de relação, e destes como natureza. Fazem a diferença entre sofrimento e bem-estar e definem

como a vida social é construída em seu cotidiano.

O impacto que os relacionamentos geram no dia-a-dia de cada indivíduo é nítido, sendo assim há necessidade de se prezar pelo bem-estar comum e harmonia, para que não haja conflitos de interesse e, também, que a convivência seja agradável. De acordo com Carvalho (2009, p. 72) “os seres humanos são essencialmente seressociais, instintivamente motivados por uma necessidade de se relacionar. É nessa interação que descobrem suas próprias capacidades e as exercitam”.

O homem é um ser social e isto é algo natural, o fato de viver em grupo consente com a ideia de que o viver em grupo denota a formação de organizações. Para Chiavenato (1989, p. 18), “é difícil separar as pessoas das organizações, e vice-versa”, ou seja, as organizações estão presentes no cotidiano da sociedade e são preenchidas pelas singularidades de cada ser que pertencem a tais organizações. O que se pode verificar então é que a vida cotidiana é, sem sombra de dúvidas, caracterizada pela vida em grupo, pois a todo momento o indivíduo está se relacionando com outras pessoas (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

Assim sendo, no decorrer da história da evolução humana os relacionamentos foram adquirindo grande importância na sociedade, sendo a interação humana uma variável interveniente (CHIAVENATO, 2010). Segundo Carvalho (2009), a humanidade é composta por seres que necessitam da vivência em conjunto e da interação mútua, para que haja uma troca recíproca de saberes e descobertas. Desta maneira, com esta interação o convívio social é evidenciado. Ainda para o autor supracitado, o relacionamento vive em uma constante evolução, sendo algo de alto grau de complexidade pelo fato de envolver outras pessoas. “As relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação” (MOSCOVICI, 2011. p. 69).

Em suma, os relacionamentos interpessoais são inerentes à vida em sociedade e como consequência estão intimamente relacionados ao ambiente de trabalho. A relação que o homem tem com o trabalho é algo indiscutível, o trabalho existe há séculos, para Engels (2004, p. 1) o trabalho “é a primeira condição básica para toda a existência humana, e isto em tal grau que, em certo ponto, podemos afirmar que o trabalho criou o próprio homem”.

O trabalho é fundamental na vida dos seres humanos e afeta no modo de ser e pensar. “Em um trabalho, colocamos nosso raciocínio, nossa emoção, nossa capacidade motora, enfim, nos identificamos com ele” (CARVALHO, 2009, p.11). Romão (2004) afirma que o trabalho desempenha papel importante no senso de identidade, autoestima e bem-estar psicológico de uma pessoa e é a característica central e definidora da vida da maioria dos indivíduos. Conforme Tolfo e Piccinini (2007, p.40) “o trabalho é rico de sentido individual e social”.

Sendo o trabalho fator primordial no âmbito social fica evidenciado o relacionamento interpessoal como uma de suas características mais marcantes e importantíssimo para as organizações obterem um bom desempenho. Sempre existirá a relação homem e trabalho, em vista disso, sempre haverá relacionamentos no ambiente de trabalho.

Chiavenato (2010) comenta que o relacionamento interpessoal é uma variável do sistema de administração participativo, no qual os comportamentos geram trabalho em equipe. “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 155). Assim há o trabalho em equipe, de acordo com Carvalho (2009, p. 94) a equipe é considerada um:

Conjunto ou grupo de pessoas com habilidades complementares, comprometidas umas com as outras pela missão comum, objetivos comuns, obtidos pela negociação entre os membros envolvidos em um plano de trabalho bem difundido.

Um relacionamento saudável entre os membros de uma organização gera uma comunicação de qualidade, uma motivação mútua e uma mudança positiva no quesito produtividade. Moreira (2008) aponta que o relacionamento interpessoal possui uma grande relação com a conversa, é algo imprescindível pois as pessoas creem que a palavra falada é o meio para a troca de informações. Quando o indivíduo foca em si mesmo sendo individualista causa falhas na comunicação e isto afeta a organização e os colaboradores de maneira negativa. De acordo com Moscovici (1998, p.32):

As interferências ou reações, voluntárias ou involuntárias, intencionais ou inintencionais, constituem o processo de interação humana, em que cada pessoa na presença de outra pessoa não fica indiferente a essa situação de presença estimuladora. O processo de interação humana ocorre permanentemente entre pessoas, sob forma de comportamento manifesto e não manifesto, verbais e não verbais, pensamentos, sentimentos,

reações mentais ou físicas corporais.

Lima (1999, p. 03) aponta que “quanto mais positiva a relação interpessoal, maiores as possibilidades de coesão e de progresso”. Desta maneira, pode-se observar que os relacionamentos vêm à tona quando os estudos assumem que as emoções são primordialmente reações individuais causadas por interações sociais e são vistas como fenômenos sociais (REJUN e ZIZANG, 2005). Haja vista a relevância das emoções dentro as relações, tal item será tratado a seguir.

2.1.1 Emoção Nas Relações

A emoção é um fator propulsor para as reações aos relacionamentos. Segundo os princípios da biologia cognitiva, uma emoção refere-se ao domínio de ações em que um ser animal se move; às ações possíveis do outro, seja ele um animal ou uma pessoa (MATURANA, 2001). Desta maneira, procede a informação de que para haver ação humana se faz necessária a presença de uma emoção. Maturana (2001) ainda afirma que não é a razão que nos leva à ação, mas sim, a emoção.

Ettinger (1964, p. 09) menciona sobre os aspectos da psicologia da natureza humana:

Todos os estudiosos da natureza humana concordam em que o homem é mais comumente impelido pelas emoções, do que pela razão. A emoção é um estado efetivo da mente humana, no qual as simpatias ou antipatias, a esperança ou o temor, a paixão ou a indiferença – numa palavra, os sentimentos – dominam a conduta de uma pessoa.

Observa-se que as emoções estão profundamente ligadas à natureza humana, sendo parte integrante dos relacionamentos entre os indivíduos. Relacionamentos estes que, se forem harmoniosos, terão como resultado ações coerentes e racionais.

Para Chiavenato (1993) todo e qualquer indivíduo tem seu próprio referencial que age como filtro codificador, reciclando as informações. Desta maneira, cada ser faz uso de suas próprias convicções e ideologias para interpretar os ambientes que o cercam e assim expor suas opiniões.

Em meados de 1940, iniciou-se a busca pelo conhecimento acerca das

relações interpessoais e suas características em relação ao ambiente de trabalho, quando ocorreram as primeiras definições a respeito do valor das emoções no âmbito administrativo das organizações, evidenciadas na psicologia comportamental e clínica, sendo tratadas no quesito de sentimentos quanto ao envolvimento e comprometimento em grupos, assim demonstrando o quão relevante é o grau de pertencimento do indivíduo ao grupo, como identifica Fineman (2000).

Entre 1950 e 1970 o foco é nas atitudes com ênfase na satisfação no trabalho, nos anos 70 o comportamento humano volta à tona visto em termos de expectativas supridas e solução de problemas. A razão e a emoção começaram a ser apreciadas juntas por volta dos anos 80 e 90, na vertente de avaliação de desempenho e estudo da decisão, como salienta Fineman (2000). As pesquisas realizadas nessa época mostraram a dependência que os fatores razão e emoção possuem quando relacionadas, inicia então o desenvolvimento de uma linha de raciocínio na qual as emoções são levadas em conta e encaradas como fatores primordiais também nas tomadas de decisões.

Seguindo a ordem cronológica de estudos do tema, Mayer, Caruso e Salovey (1999) colocam o conceito de inteligência emocional associando-o a um conjunto de habilidades cognitivo-afetivas que utilizamos para administrar as emoções. O estudo de Calahan (2002) relaciona gestão com o comportamento emocional e suas implicações quanto à mudança cultural. Wong e Law (2002) consideram que o emocional é percebido como sentimento e não como causador da ação. Algo parecido com o que Cavallo (2002) em sua pesquisa na empresa Johnson & Johnson verificou, concluindo que os gestores que possuem alta competência emocional possuem também maior índice de desempenho como líderes.

Geralis e Terziowski (2003) enfatizaram que quando se dá poder ao indivíduo dentro de uma organização, acaba-se por gerar emoções positivas que geram benefícios imediatos na motivação, qualidade e resultados.

Houve uma estabilização do aprofundamento acerca do tema por um curto período de tempo, até que Hui, Lee e Rousseau (2004) realizaram um estudo sobre influência que a organização e as relações desenvolvidas nesse meio têm com o comprometimento, estudo este realizado em empresas chinesas. Verificou-se então que as empresas denominadas como boas de trabalhar são as que têm a

capacidade de gerenciar as emoções e as preocupações dos colaboradores com o controle comportamental.

Denota-se que as emoções têm papel influenciador nas ações dos indivíduos, isto posto, é notório enfatizar que “quando lidar com pessoas lembre-se de que você não está lidando com criaturas de lógica, mas com criaturas de emoção” (CARNEGIE, 2015, p. 129). As organizações têm as pessoas como parte integrante do seu todo, o que é uma grande ferramenta para o desenvolvimento das ações voltadas aos objetivos da própria organização.

2.2 As Pessoas Nas Organizações

O homem tende a conviver em sociedade desde os primórdios da humanidade e para que este convívio se realize de fato estabelece relações com os demais em seu meio, criando assim grupos sociais que interagem entre si. “Em sua essência, as organizações têm sua origem nas pessoas, o trabalho é processado por pessoas e o produto do seu trabalho destina-se às pessoas” (LUCENA, 1990, p. 52). Chiavenato (1989, p. 3) sustenta que:

As organizações são unidades sociais (e, portanto, constituídas de pessoas que trabalham juntas) que existem para alcançar determinados objetivos. Os objetivos podem ser o lucro, as transações comerciais, o ensino, a prestação de serviços públicos, a caridade, o lazer, etc. Nossas vidas estão intimamente ligadas às organizações, porque tudo o que fazemos é feito dentro das organizações.

Outro aspecto levantado por Chiavenato (1989, p. 18) sustenta que “é difícil separar as pessoas das organizações, e vice-versa”. As pessoas são pertencentes a todo tipo de organizações o tempo todo, seja no lar, na escola, no local em que residem e no trabalho. Esta interação em grupos demonstra o quanto o ser humano é um ser social.

O ser humano é eminentemente social: ele não vive isolado, mas em contínua interação com seus semelhantes. Nas interações humanas, ambas as partes envolvem-se mutuamente, uma influenciando a atitude que a outra irá tomar, e vice-versa. Devido às suas limitações individuais, os seres humanos são obrigados a cooperarem uns com os outros, formando organizações para alcançar seus objetivos. A organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas, a cooperação entre elas é essencial para a existência da organização (CHIAVENATO, 1993, p. 20).

A organização, em si, é uma união de seres humanos que possuem características distintas, ou seja, cada elemento de uma organização possui suas

próprias convicções, que ao sofrerem interferências do meio geram determinadas ações. Se essas ações forem tomadas levando em consideração um ambiente conflituoso, provavelmente não serão condizentes com os objetivos da organização.

Tendo em vista que cada ser humano leva para a organização o seu estado emocional refletido do ambiente externo e somatiza as vivências do ambiente de trabalho, o desempenho profissional pode sofrer certas influências. Como para a realização dos objetivos das organizações deve haver o apoio de todos os envolvidos, o trabalho em equipe é essencial.

Um fator decisivo no trabalho em equipe é o bom relacionamento interpessoal entre os participantes, pois, as emoções advindas do ambiente corporativo influenciarão positiva ou negativamente todo o meio. Robbins (2005) afirma que se os funcionários expressarem emoções positivas, os clientes responderão da mesma maneira, o contrário também é válido quanto às emoções negativas. Para Telles (1981, p. 40): “é a partir do conhecimento do conceito de satisfação e insatisfação que se pode generalizar a afirmativa de que aquilo que satisfaz motiva, e o que insatisfaz reduz a motivação, além de que a necessidade é que gera impulso nos seres vivos, diretamente ligado ao motivo”.

As pessoas nas organizações são vistas como um recurso produtivo, portanto é importante que as organizações deem o devido valor aos que dela fazem parte e que possam criar um clima organizacional favorável ao desempenho das atividades.

2.3 Clima Organizacional

O clima organizacional tem relação com a pessoa e o que a pessoa percebe do ambiente de trabalho que a cerca, como na maior parte das organizações há vários colaboradores, é como se o clima organizacional fosse uma descrição coletiva do ambiente, mesmo que cada indivíduo possua uma particularidade em questão com o meio no qual está inserido.

Chiavenato (CHIAVENATO, 1999) aponta:

Clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e a característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o trabalho. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos

participantes da empresa e que influencia o seu comportamento.

Clima organizacional é formado por percepções compartilhadas pelos trabalhadores, é uma variável de natureza cognitiva (MARTINS, 2000; TAMAYO, 1999). Tais percepções acabam por gerar conteúdo aos receptores, os conteúdos formados podem ser chamados de opiniões e estas são refletidas nas organizações através das ações, reações e decisões dos indivíduos. O clima organizacional pode influenciar a satisfação e o rendimento no trabalho (ALVAREZ, 1992; TORO, 2001) e a motivação no trabalho (TORO, 2001). Dias (2013) expõe que o clima organizacional seria a expressão visual pessoal que os trabalhadores e dirigentes adquirem da organização à qual pertencem diretamente ligado com o grau de satisfação, com as expectativas e necessidades dos envolvidos. Dias (2013, p. 292-293) sugere ainda que:

Todos os indivíduos possuem ideias preconcebidas de como deve ser o seu local de trabalho, do que é capaz, de como deve ser dirigida a empresa, o que está correto e o que deveria ser feito de outro modo. Quando o indivíduo está no local de trabalho, suas ideias preconcebidas reagem ao se deparar com vários fatores relacionados com o trabalho cotidiano: a relação com o grupo de trabalho, o estilo de liderança do chefe, se a organização é rígida ou flexível, a opinião dos outros etc. A reação pode ser positiva ou negativa, em maior ou menor grau, formando um ambiente na organização que caracterizamos como clima organizacional.

Percebe-se então que o clima organizacional é como o ambiente é percebido pelas pessoas que fazem parte da organização. Trata-se de um conjunto de ações e comportamentos que tais pessoas exercem segundo a sua própria concepção de qualidade do ambiente de trabalho. Pode-se dizer que é como se os aspectos internos da organização formassem tipos diferentes de motivação em cada um dos colaboradores.

O termo clima organizacional foi originalmente utilizado em 1958, quando se discutia o clima em relação às políticas formais da organização e as necessidades, a personalidade e os valores dos colaboradores. O responsável pela utilização do termo foi Chris Argyris (1958). Após um curto período de tempo, em 1964, os autores Gattie Albert Forehand e Beverly Von Haller Gilmer definiram clima organizacional como um conjunto de características que diferem uma organização de outra organização, características estas que influenciam o comportamento das pessoas (FOREHAND & GILMER, 1964).

Tagiuri e Litwin (1968, p. 27) definiram clima organizacional como sendo:

[...] uma qualidade relativamente permanente do ambiente interno de uma organização que: (a) experimentam seus membros, (b) influi em seu comportamento e (c) se pode descrever em função dos valores de um conjunto particular de características (ou atitudes) da organização.

Para Dias (2013, pp. 298-299) o clima organizacional “é uma dimensão da qualidade de vida no trabalho e tem grande influência na produtividade e no desenvolvimento do talento humano de uma empresa”. O autor aponta ainda alguns elementos que estão envolvidos no clima organizacional, são eles: a postura individual dos colaboradores (atitudes, valores, personalidade, percepções); os grupos formados dentro da empresa e os papéis que os mesmos possuem; a motivação; o tipo de liderança; a estrutura de maneira geral e os processos organizacionais (método de avaliação, remuneração, tomada de decisões e comunicação).

Vale notar a contribuição de Bennis (1996, p. 6) que diz que o “clima significa um conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas se relacionam umas com as outras, tais como sinceridade, padrões de autoridade, relações sociais, etc.”.

O clima organizacional possui alguns fatores que o afetam, estes podem ser alocados em fatores psicológicos, de comunicação, econômicos, físicos e sociais, é o que afirma Dias (2013). Entre os fatores psicológicos estão todos os elementos que servem como motivação para comportamentos pró ou contra a organização, como por exemplo, a motivação em si, o nível de satisfação, a estabilidade funcional e a segurança no emprego.

No que se refere aos fatores de comunicação pode-se elencar a natureza e importância das mensagens transmitidas, os canais de comunicação utilizados e a presença das novas tecnologias como aliadas ao processo. Para os fatores econômicos, há a presença dos itens: remuneração, incentivos financeiros e segurança econômica.

Conforme o autor citado anteriormente, se observa que no que tange aos fatores físicos, pode-se enfatizar a disposição do espaço corporativo, o tamanho da organização, a iluminação dos postos de trabalho, os efeitos dos ruídos e a temperatura do local de trabalho. Quanto aos fatores sociais há o papel que a história da organização representa na mesma, os estilos de liderança presentes em cada um dos níveis hierárquicos, o grupo dominante (aquele que mais exerce influência no ambiente de trabalho, tornando-se referência para os demais), a

maneira como os problemas são resolvidos e, claro, os relacionamentos interpessoais.

Dias (2013) enfatiza que o relacionamento interpessoal é a base do clima organizacional, pois por intermédio do mesmo os colaboradores têm a capacidade de alcançar os objetivos almejados juntos.

As relações, quando boas, transformam o ambiente de trabalho em um ambiente eficiente, o que o torna produtivo para a empresa. A avaliação do clima organizacional é importante para que se possa estabelecer alguns parâmetros a fim de verificar o andamento do trabalho de acordo com o ambiente e caso haja apontamento de irregularidades possam ser devidamente corrigidas.

Todos os envolvidos na organização fazem parte de um mesmo clima organizacional e este clima é uma manifestação da cultura mesmo que de maneira individual.

2.4 Cultura Organizacional

O ambiente de trabalho sofre algumas influências, tanto de padrões sociais quanto de normas e valores, o que gera o conceito da própria cultura da organização. Para Trice e Beyer (1993), a cultura organizacional consiste em um conjunto de ideologias de forte carga emocional e resistente às mudanças, que auxilia os membros organizacionais a lidar com as incertezas e ambiguidades. Isto vem ao encontro de Schein (1992) que concluiu que o termo cultura deve ser usado para se designarem as crenças e os pressupostos básicos compartilhados pelos membros de uma organização.

Schein (SCHEIN 1984, pp. 3-4) complementa:

A cultura organizacional é o modelo dos pressupostos básicos que determinado grupo tem inventado, descoberto ou desenvolvido no processo de aprendizagem para lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna. Uma vez que os pressupostos tenham funcionado bem o suficiente para serem considerados válidos, são ensinados aos demais membros como a maneira correta para se perceber, se pensar e sentir-se em relação àqueles problemas.

Percebe-se que a cultura seria proveniente do grupo e exerce influência nos demais, os inserindo no grupo à medida que as ações realizadas na resolução dos problemas seja a mesma adotada anteriormente pelo grupo.

Vale notar a contribuição de Freitas (2005, p.97) que diz a respeito da cultura organizacional que:

Entendemos a cultura organizacional como um conjunto de representações imaginárias sociais, construídas e reconstruídas nas relações cotidianas dentro da organização, que são expressas em termos de valores, normas, significados e interpretações, visando a um sentido de direção e unidade e colocando a organização como a fonte de identidade e de reconhecimento para seus membros.

Para Moura (apud LUZ, 2003, p. 14):

A cultura de uma organização pode ser entendida como um conjunto de valores, de normas e princípios, já sedimentados na vida organizacional, conjunto este que interage com a estrutura e os comportamentos, criando uma maneira peculiar e duradoura de como se procede naquela organização, baseado em certos fundamentos e almejado a consecução de determinados resultados finais.

Novamente o conceito de que a cultura é constituída a partir dos valores, normas e das ações de uma organização surgem nas citações acima. A cultura organizacional é criada e passada, como se fosse um legado, aos demais integrantes da organização. Por ser criada no ambiente empresarial no qual está inserida possui suas particularidades, o que faz com que cada organização possua a sua própria cultura. Robbins (1998, p. 374) diz que a “cultura organizacional refere-se a um sistema de significados partilhados e mantidos por seus membros que distingue a organização de outras organizações”.

De acordo com Chiavenato (1994, p. 52):

A cultura representa o ambiente de crenças e valores, costumes, tradições, conhecimentos e práticas de convívio social e relacionamento entre as pessoas. A cultura significa o comportamento convencionalizado e aceito pela sociedade e provoca enorme influência e condicionamento sobre todas as ações e comportamentos das pessoas. Sob um ponto de vista genérico, a cultura consiste de padrões explícitos e implícitos de comportamentos adquiridos e transmitidos ao longo do tempo e que constituem uma característica própria de cada sociedade. Através da cultura, a sociedade impõe suas expectativas e normas de conduta sobre os seus membros condicionando-os a se comportarem da maneira socialmente aceitável aos seus padrões, crenças, valores, costumes e práticas sociais.

Para Dias (2013, pp. 92-93), a cultura organizacional possui algumas características:

- a) Cada organização tem sua cultura própria que a distingue de outras organizações. Portanto, ela é única e distinta.
- b) É uma forma de desenvolvimento dos membros de uma organização

- e é aprendida através da experiência do grupo.
- c) Ela está implícita na estrutura formal da organização. Ela é explicitada pelos membros da organização.
 - d) As modificações e mudanças que ocorrem na cultura organizacional são, de um modo geral, lentas, o que é consequência de certa estabilidade que a cultura dá à organização. No entanto, a cultura organizacional varia constantemente, está em permanente transformação, de uma forma gradativa e imperceptível para seus integrantes.
 - e) A cultura organizacional tem uma tendência a se perpetuar, pois atrai e aceita pessoas que têm sistemas de valores e crenças semelhantes.
 - f) É intangível no seu todo, mas se manifesta em todas as partes e elementos da organização, a qual afeta e a constitui.
 - g) Ela se expressa através de sinais que podem ser desde o fluxo de informações, a moda, a linguagem, as emoções, a ordem, a disciplina, até o ambiente físico nos locais de trabalho.
 - h) É aceita pela maior parte dos membros de uma organização.
 - i) Desenvolve a identidade de seus membros.
 - j) É um sistema aberto e, portanto, em permanente e estreita interação com o seu entorno.
 - k) É transmissível aos novos membros.

Nota-se, nesse rol de características, que as mesmas são chaves para entender como a cultura se dá e se solidifica nas organizações. São as propriedades da organização que são entendidas pelos empregados e praticadas sistematicamente, formal ou informalmente, também quando os valores são compartilhados entre os membros de uma organização de uma maneira homogênea nos padrões de conduta, nas ações realizadas e nas emoções exprimidas.

A cultura organizacional possui algumas funções gerais, tais como: a cooperação, a tomada de decisão, o controle, a comunicação, o compromisso, a percepção, a justificação de comportamento, as prioridades, a utilidade, a reciprocidade, a promoção da unidade, a identidade, a estabilidade, a referência, a coesão, a autoestima, a disciplina, os limites da inovação, as sanções, a qualidade, a criatividade, a ação externa, a aprendizagem, a fonte de significados, o controle emocional, a motivação, a atração, a geração de modelos de referência, a redução da formalização e a integração (DIAS, 2013).

Em suma, pelo fato de a cultura organizacional ser baseada em normas, crenças, valores e demais ramificações, as pessoas que pertencem à organização reagem de certa maneira a cada situação-problema vivenciada. Se a organização tiver em sua base valores que motivem os colaboradores, estes consequentemente serão mais produtivos nas tarefas que desempenham, caso contrário, há malefícios que podem surgir aos colaboradores, como por exemplo, a presença da síndrome de *Burnout*.

2.5 Impactos Negativos Na Atividade Laboral

O trabalho é de suma importância à humanidade, porém, com ele não vem somente os pontos positivos, como o progresso profissional, o reconhecimento, a gratificação, a independência, como também há alguns pontos negativos que surgem, tais como: problemas de insatisfação para com o trabalho, o estresse, o desinteresse e demais doenças psicossomáticas. Para Kanaane (1994) o trabalho provoca diferentes graus de motivação e satisfação, principalmente, quanto à forma e ao meio no qual se desempenha a tarefa.

Estando o ser humano presente em uma organização, desempenhando alguma atividade, está passível de ser afetado pelo ambiente em que se encontra. Dejours (1994) defendia que não há trabalho sem sofrimento. O *Burnout* é uma manifestação da tensão em que os indivíduos são submetidos levando em consideração o ambiente do trabalho, as percepções e os comportamentos.

O fato de ter que se relacionar num ambiente de trabalho implica na necessidade da manutenção de um ambiente agradável e favorável ao desencadeamento das mais variadas funções, o que quando não acontece gera desconforto profissional e também pessoal entre os colaboradores ocasionando doenças psicossomáticas.

2.5.1 Estresse

O estresse trata-se de um conjunto de determinadas reações específicas que acometem pessoas que se encontram em situações de sobrecarga emocional. Quando o colaborador se sente pressionado, ele cria barreiras psicológicas e fica desmotivado. Ao referir-se a tal assunto, Ardid e Zarco (2002 *apud* BERNAL, 2010, p.149) afirmam que “[...] o estresse do trabalho não é um acontecimento isolado, mas sim um processo complexo e frequentemente de longa duração [...]”.

Como faz notar Selye (1956, p. 2):

A palavra estresse vem do inglês *stress*. Este termo foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão e transpôs este termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo

para enfrentar situações que considere ameaçadoras à sua vida e ao seu equilíbrio interno.

Hans Selye afirmou, após uma série de estudos, que o estresse se baseia em um rol de reações após um esforço de adaptação que um organismo vivencia (SELEY, 1956). O estresse, então, surge quando o ser humano precisa passar por uma situação que o exija demasiadamente. Rocha (2005, p. 1) diz: “no mundo globalizado cada vez mais se observa o sofrimento psíquico dos trabalhadores. Tal fato parece estar relacionado a uma carga excessiva de trabalho mental e de tarefas solicitadas ao profissional nas diversas áreas”.

O sofrimento que acomete o colaborador traz consequências tão grandes no estado de saúde do mesmo que acarreta em disfunções no seu dia-a-dia. O cansaço, a fadiga, a insatisfação, a frustração, a angústia, a ansiedade, a tensão nervosa, entre outros, são os principais sintomas que se percebe nas pessoas que estão em avançado estado de estresse.

França e Rodrigues (1996) enfatizam o estresse como uma relação particular entre a pessoa, o ambiente que o cerca e as circunstâncias às quais está submetida, isto posto, a pessoa realiza uma análise pessoal e avalia se o que está acontecendo é uma ameaça que exige muito mais do que ela está disposta a exercere assim cria a ideia de que o seu bem estar está em perigo.

Em suma, o estresse é uma percepção que a pessoa possui em relação a um estressor que é definido pelos eventos que geram tensão (KAHN e BYOSIERE, 1992). O estresse, quando contínuo, ocasiona um estado crônico que afeta o desenvolvimento no trabalho e pode causar transtornos psicológicos como, porexemplo, a síndrome de *Burnout*.

2.5.2 Síndrome De *Burnout*

O estresse prolongado é uma das causas do esgotamento, que pode levar ao *Burnout* (FRANÇA E RODRIGUES, 1997). O conceito de *Burnout* surgiu na década de 70 nos Estados Unidos, através dos autores Herbert J. Freudenberger e Christina Maslach, como uma explicação ao estresse crônico advindo do ambiente de trabalho, trata-se de um fenômeno psicossocial. Este termo refere-se ao esgotamento percebido pelo colaborador afligido, sendo uma resposta emocional, cognitiva e de conduta. O sentido literal do termo inglês *Burnout* é

queimar até o fim, queimar completamente, este termo é utilizado pelo fato de já estar consagrado, sendo utilizado desta maneira em diversas línguas.

Para Freudenberger (1974) o *Burnout* é proveniente do esgotamento, da decepção e da perda do interesse pelo trabalho. De acordo com Alvarez Gallego e Fernandez Rios (1991) pode-se entender *Burnout* como o produto de uma interação negativa entre o local, a equipe de trabalho e os clientes. Outro aspecto levantado por França e Rodrigues (1996, p. 52) é de que o “*Burnout* é considerado como um dos desdobramentos mais importantes do *stress* profissional [...] o *Burnout* seria uma resposta emocional às situações de *stress* crônico em função de relações intensas – em situações de trabalho”. Evidencia-se o conceito de que a síndrome de *Burnout* é, de fato, desencadeada pela tensão emocional em que a pessoa sofre dentro do ambiente de trabalho.

Pines, Aronson e Kafry (1981) citam a correlação entre a fadiga emocional, física e mental, sentimento de impotência e inutilidade, falta de entusiasmo nos mais variados aspectos da vida e a baixa autoestima ocasionando esta síndrome. Bernal (2010, p. 161) enfatiza que:

Se pensarmos nos fatores que mais contribuem para gerar essa síndrome, embora existam, sem dúvida, variáveis facilitadoras individuais, como traços de personalidade, autoestima do trabalhador, etc., e, sobretudo variáveis sociais, como valorização da profissão na sociedade, e variáveis organizacionais, como problemas derivados da burocratização da organização, ambiguidade de função, etc., as variáveis que se destacam são as interpessoais.

Freudenberger e Richelson (1980) destacam que:

O nível de expectativa é dramaticamente oposto à realidade e estas pessoas persistem em tentar alcançar estas expectativas, suas trajetórias se tornam turbulentas, problemáticas e o resultado é uma depleção dos recursos individuais e um comprometimento de suas habilidades.

Tendo estes pontos de vista é evidente que quando o ser humano se sente inferior, muitas vezes de maneira individual, ele foca nos seus pontos negativos por se concentrar no negativo acaba por desencadear os aspectos da síndrome de *Burnout*. A síndrome em questão possui uma base tridimensional amparada nos seguintes fatores: a exaustão emocional, o cinismo, também denominada de despersonalização, ou seja, o desapego ao trabalho, resultando em ineficiência e falta de realização profissional (MASLACH, 2003). Em suma, Maslach (2003) conceitua que a síndrome de *Burnout* possui a exaustão emocional, a despersonalização e a redução da realização pessoal e profissional como seus

aspectos fundamentais.

França e Rodrigues (1996) definem

- Exaustão emocional: ocorre quando a pessoa percebe nela mesma a impressão de que não dispõe de recursos suficientes para dar aos outros. Surgem sintomas de cansaço, irritabilidade, propensão a acidentes, sinais de depressão, sinais de ansiedade, uso abusivo de álcool, cigarros ou outras drogas, surgimento de doenças, principalmente aquelas denominadas de adaptação ou psicossomáticas.
- Despersonalização: correspondente ao desenvolvimento por parte do profissional de atitudes negativas e insensíveis em relação às pessoas com as quais trabalha tratando-as como objeto.
- Diminuição da realização profissional e produtividade profissional: geralmente conduz a uma avaliação negativa e baixa de si mesmo.
- Depressão: sensação de ausência de prazer e de viver, de tristeza que afeta os pensamentos, sentimentos e o comportamento social.

Para Maslach (2001) a síndrome é composta por três dimensões: a exaustão emocional, a despersonalização e a falta de envolvimento pessoal no trabalho. Ainda nesta mesma linha de considerações a autora e psicóloga afirma que a exaustão emocional é o momento em que o colaborador identifica que suas energias já estão esgotadas, fica então cansado, ansioso, tensionado de um modo geral, o colaborador se sente sem fonte de reposição de energia, neste ponto de exaustão emocional verifica-se a presença do estresse de um modo avançado.

A autora supracitada qualifica a despersonalização como o pensamento negativo de si mesmo, quando o colaborador se torna cínico e incapaz de manter relações com outro ser humano, este ponto geralmente se desenvolve em resposta à sobrecarga emocional sofrida pelo colaborador. Quanto à falta de envolvimento pessoal no trabalho, esta é caracterizada pela diminuição da realização, da eficácia e dos resultados, o colaborador se sente impotente quando realiza uma autoavaliação, normalmente esta fase vem com questionamentos, tais como: “O que faço aqui? Porque estou aqui? Devo estar no lugar errado”.

O *Burnout* desencadeia uma disfunção mental que pode ser associada à ansiedade aguda e à depressão, ou seja, o *Burnout* é um fator de risco para problemas de saúde mental. Amorim e Turbay (1998) reforçam que a síndrome de *Burnout* é uma experiência subjetiva, que agrupa sentimentos e atitudes implicando alterações, problemas e disfunções psicofisiológicas com consequências nocivas para a pessoa e a organização. Para a organização os prejuízos são: absenteísmo, acidentes, doenças, conflitos, abandono e desinteresse (MORENO-JIMENEZ e PEÑACOBÁ PUENTE, 1995).

Rodrigues e Campos (2010) enfatizam que as fontes clássicas da síndrome de *Burnout* são o envolvimento com as pessoas e o contexto social do trabalho, sendo percebidas da seguinte maneira:

- O objetivo da relação é lidar com problemas: seu objeto de trabalho é o sofrimento humano e a busca de alívio.
- Ausência ou carência de reconhecimento: só lembram de você se algo der errado, sempre é outro profissional ou serviço que leva o mérito (invisibilidade).
- O nível de stress emocional do outro: quando se lida com pacientes ou clientes com dor, angústia, diagnósticos graves etc.
- Possibilidade de mudança ou melhora: quando se lida com pacientes ou clientes com problemas crônicos, irreversíveis.
- O excesso de solicitações resulta em sobrecarga de trabalho: imenso volume de pacientes ou clientes. Não se tem tempo de descansar entre um atendimento e outro.
- A perda do controle sobre o seu trabalho: só obedecer às ordens sem a possibilidade de negociar ações. Ser obrigado, por outras instâncias (como convênios de saúde), a seguir procedimentos que não seriam escolhidos.
- Relacionamento com os colegas: podem contribuir de 2 maneiras para a síndrome de *Burnout*: Podem gerar desgaste por conflitos e podem impossibilitar o trabalhador de ter apoio para enfrentar as dificuldades cotidianas
- Planos, políticas e procedimentos: políticas de metas, tipos de gestão, estilos de liderança adotados pela instituição. Por exemplo, uma medida de impedir troca de turnos, uso de telefones ou acesso à internet.
- Sobrecarga de trabalho: ser obrigado a realizar várias tarefas ao mesmo tempo. Não se tem a impressão de que “o trabalho acabou”. Há a percepção de que, “se eu fosse mais rápido, seria um funcionário melhor”.
- Tipo e local de trabalho (especialidade): o próprio trabalho pode ser reconhecidamente penoso para a saúde mental do indivíduo devido às características inerentes à profissão: policial, bombeiro, agentes de saúde que lidem com morte.
- Especialidades como oncologia infantil ou que lidem unicamente com pacientes terminais, por exemplo.
- Reconhecimento: estar em um lugar institucionalmente sem visibilidade e/ou com baixo reconhecimento financeiro.

Uma das dimensões na qual evidencia-se fortemente a presença da síndrome de *Burnout* é a Exaustão Emocional. Se faz interessante destacar que França e Rodrigues (1996, p. 53) consideram que a exaustão emocional é quando “o profissional se sente esgotado, com pouca energia para fazer frente ao dia seguinte de trabalho, e a impressão que ele tem é de que não terá como recuperar (reabastecer) as energias”. As emoções que surgem neste estado são de profissionais nervosos, irritados e pouco tolerantes no ambiente de trabalho e até mesmo na vida pessoal.

Para Wright e Copranzano (1998), a exaustão emocional pode comprometer a saúde mental e física dos trabalhadores e deteriorar a qualidade de vida no trabalho e o funcionamento da organização.

Como faz notar Tamayo e Tróccoli (2002, p. 37):

A exaustão emocional é considerada como fator central do *burnout*. O *burnout* (esgotamento profissional) é definido como uma síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica do trabalho. Trata-se de uma experiência subjetiva interna que gera sentimentos e atitudes negativas no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho (insatisfação, desgaste, perda de comprometimento), minando o seu desempenho profissional e trazendo consequências indesejáveis para a organização (absenteísmo, abandono de emprego, baixa produtividade).

A ideia de que se está esgotado, sem energia, sem motivação alguma, de que os recursos emocionais já se foram em sua totalidade, leva o indivíduo a um estágio elevado do estresse junto à exaustão emocional, conhecido como síndrome de *Burnout*.

Tamayo e Tróccoli (2002, p. 37) sugerem ainda que “a exaustão emocional é considerada como o fator central do *Burnout*”. A exaustão emocional e o *Burnout* surgem quando as pessoas precisam trabalhar em situações de desbalanceamento crônico, ou seja, onde se demanda mais do que as pessoas podem dar e se oferece menos do que elas necessitam (MASLACH e LEITER, 1997).

A síndrome de *Burnout* é extremamente complexa. Pode ser investigada em diferentes níveis da organização, seja no nível individual, seja no organizacional (RODRIGUES e CAMPOS, 2010). A necessidade da investigação se dá tendo em vista que os resultados ajudam na análise do ambiente e na determinação de políticas organizacionais adequadas ao contexto real a fim de evitar ou pelo menos reduzir a evidência da exaustão emocional em grau elevado e, por conseguinte, a própria síndrome de *Burnout*.

3. METODOLOGIA

O primeiro momento da pesquisa foi a realização de uma revisão bibliográfica na qual teve os seguintes autores como fonte de conhecimento e inspiração sobre o tema, são eles: Chiavenato, Engels, Tamayo e Robbins. Tal pesquisa visou identificar a influência do ambiente de trabalho e de suas características no estado emocional dos profissionais. Leite et al. (2011) relata que “a pesquisa bibliográfica procura explicações a partir de referências teóricas já publicadas”. Isto vem ao encontro de Gil (2009) que comenta que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida tendo como base materiais já existentes. A pesquisa para a construção da base teórica foi fundamentada em variadas literaturas correlatas ao assunto.

Andrade (2008, p. 37) afirma que:

Toda atividade acadêmica pressupõe uma pesquisa bibliográfica inicial. A preparação de trabalhos escritos (artigos, resenhas, monografias, etc.) ou orais (seminários, debates, comunicações, etc.) fundamenta-se em dados colhidos por meio de pesquisa bibliográfica. [...] todo trabalho científico, toda pesquisa, seja de laboratório ou de campo, deve ter o apoio e o respaldo de uma pesquisa bibliográfica preliminar.

Foi possível verificar, através do levantamento bibliográfico, que quando o ambiente de trabalho de um modo geral não se faz condizente às expectativas do colaborador, o mesmo apresenta sinais de estresse que em seu modo crônico pode vir a desencadear a síndrome de *Burnout*.

A metodologia utilizada para esta pesquisa teve uma abordagem quantitativa. Para que se possa avaliar o impacto do ambiente de trabalho e de suas características, este estudo utilizará de método de análise advindo da aplicação de uma *survey*. Segundo Dias (2008) a pesquisa *survey* é um tipo de investigação quantitativa, onde é realizada uma coleta de dados e informações provenientes de características e opiniões de um grupo de indivíduos. Com a utilização desse método será possível realizar uma prévia avaliação do estado emocional dos profissionais desta empresa de software do sudoeste do Paraná, com o intuito de verificar se essas dimensões apresentam fontes prováveis de *Burnout*. O método em questão é a escala MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory - General Survey*), é um questionário desenvolvido por Maslach e Jackson (1986), e traduzido por Tamayo

(2002). A escala possui 16 itens distribuídos em três dimensões: Exaustão Emocional (EE), Cinismo(CI) e Eficácia no Trabalho (ET) (SCHAUFELI et al., 2002).

Para Gil (1999, p. 26), a investigação científica depende de um “conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos” para que seus objetivos sejam atingidos: os métodos científicos. Método científico é o conjunto de processos ou operações mentais que se devem empregar na investigação. É a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa.

Yin (2005) identifica que o uso do estudo de caso é uma ferramenta adequada quando se pretende investigar o como e o porquê de um conjunto de eventos contemporâneos. Isto é, o estudo de caso permite ao investigador verificar como um determinado fenômeno se dá dentro de seu contexto na vida real. Bruyne, Herman e Schoutheete (1977) enfatizam que a importância do estudo de caso é justificada pelo fato de que tal método científico reúne informações detalhadas e numerosas que possibilitam a visualização total de determinada situação.

Quanto aos procedimentos para coleta e análise dos dados, os sujeitos participantes da pesquisa foram convidados a preencher um questionário auto-aplicativo (vide anexo I) que investigou quanto à percepção da amostra em relação ao ambiente de trabalho no qual estão inseridos e suas características. Os dados tiveram por finalidade a resolução da problemática e desenvolver o tema do presente trabalho.

Como supracitado, o instrumento desta pesquisa será a escala MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory - General Survey*). A escolha desse índice medidor faz jus ao fato de que, primeiramente, é considerado o instrumento de medição padrão e também porque é a versão adaptada e destinada para os trabalhadores que não necessariamente trabalham com pessoas. A aparente necessidade de uma escala de *Burnout* que seja independente dos aspectos vocacionais e que possa ser usada em profissões não relacionadas ao serviço levou ao desenvolvimento do Estudo de Inventário de Esgotamento de Maslach (SCHAUFELI et al., 1996).

A MBI-GS é composta de três dimensões. A primeira é a Exaustão Emocional (EE) que mensura o esgotamento de energia emocional e fadiga, a segunda é o Cinismo (CI), refere-se à indiferença ou uma atitude distante com o trabalho, tal dimensão também é denominada de despersonalização e, por fim, a terceira dimensão trata da Eficácia no Trabalho (ET), que enfatiza de forma mais direta as expectativas do colaborador com sua eficácia nas tarefas (FERREIRA,

2011).

Discorrendo acerca de cada uma das dimensões pode-se mencionar as contribuições de alguns autores para explicar de maneira mais assertiva o que cada uma destas representa de fato. Quanto à Exaustão Emocional, Ferreira (2011) refere-se ao esgotamento de energia emocional e fadiga, mas sem referência direta às pessoas como origem desses sentimentos. Maslach (1976) enfatiza que a exaustão emocional é uma resposta constante à sobrecarga de trabalho. No âmbito do Cinismo, Bria et al. (2014) o descreve como uma atitude impessoal e distante em relação ao trabalho e não apenas para os destinatários do trabalho. E no que diz respeito à Eficácia no Trabalho, os mesmos autores a relacionam com realização pessoal, isto é, descrevem sentimentos de realização em um trabalho.

O inventário é utilizado apenas para a avaliação da síndrome, sem levar em consideração os aspectos anteriores e posteriores de sua aplicação. Tem por objetivo verificar índices de *Burnout* de acordo com as dimensões supracitadas, onde altos escores em exaustão emocional e cinismo e baixos em eficácia no trabalho evidenciam um alto nível de *Burnout* (MASLACH; JACKSON, 1986).

O questionário é composto por 16 afirmações com 07 opções de escolha, sendo elas: 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; e, todos os dias. As variáveis por fator de *Burnout* MBI-GS aplicadas foram as demonstradas no quadro a seguir:

CÓDIGO	VARIÁVEL
EE1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho
EE2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho
EE3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho
EE4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim
EE5	Sinto que o ambiente de trabalho me deixa desanimado
EE6	Envolve-me com facilidade nos problemas dos outros
CI1	Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi minha atual função
CI2	Não estou entusiasmado com o meu trabalho atual
CI3	Estou mais descrente sobre a contribuição do meu trabalho para algo
CI4	Duvido da importância do meu trabalho
ET1	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho
ET2	Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho
ET3	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho
ET4	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização
ET5	Na minha opinião, sou bom no que faço
ET6	No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam

4. RESULTADOS

A população deste estudo foi de trinta e três profissionais de uma empresa de desenvolvimento de softwares localizada no sudoeste do Paraná. A empresa em questão solicitou que não fossem divulgados dados que a identificassem, o que será respeitado. Esta população foi escolhida pelo fato de que o setor de desenvolvimento de softwares denota grande expansão nos últimos anos e os profissionais que nela atuam precisam se atentar à constante atualização de seu perfil profissional (DIAS, 2021).

A comunicação com a empresa se deu pelo fato de que a autora possuía vínculo com um dos colaboradores da empresa, o que abriu portas para que a mesma aceitasse participar deste estudo de caso. Foi enviado o questionário para o responsável da empresa que o disponibilizou no canal oficial de comunicação interna da organização, a fim de que os colaboradores tivessem acesso e o respondessem. O formulário foi preenchido de modo online através da ferramenta de formulários disponibilizada pelo Google, isto se deu devido a estarmos no momento da aplicação da pesquisa meio à pandemia ocasionada pelo COVID-19. Desta ação retornaram 33 (trinta e três) respostas, que foram utilizadas para formular os parâmetros da pesquisa. O período de aplicação do formulário se deu no mês de dezembro de 2020, os pesquisados receberam um termo de consentimento livre e esclarecido antes do questionário que visou objetivar e esclarecer o foco do trabalho (anexo I). Ademais, buscou-se conhecer o perfil sociodemográfico dos pesquisados, perguntando idade, gênero, escolaridade e tempo de trabalho na empresa.

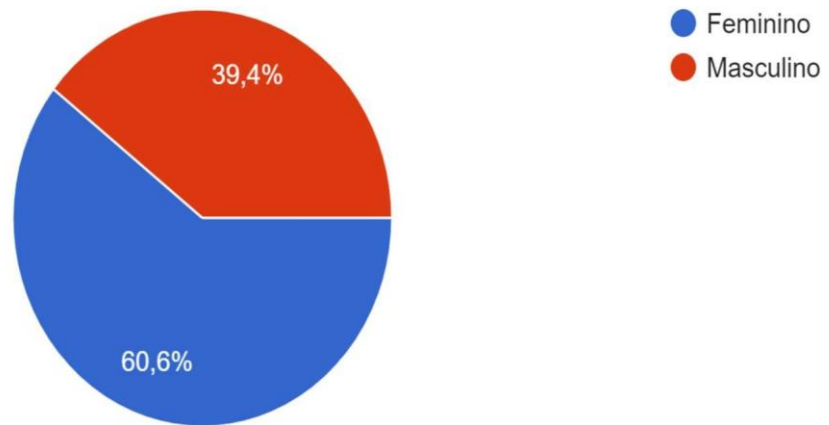
O número de respondentes foi de 33 trabalhadores, sendo 60,6% mulheres, o que corresponde ao montante de 20 mulheres e 39,4% homens, ou seja, um total de 13 homens. A faixa etária de maior notoriedade foi a de 26 a 35 anos, com um percentual de 48,5%, sendo 16 pesquisados. Grande parte da amostra (33,3%) possui especialização quando se refere ao nível de escolaridade, correspondendo a 11 dos pesquisados. Quanto ao tempo de trabalho na empresa em questão, 69,7% dos colaboradores (23 respondentes) informam ter de 01 a 05 anos, o que denota questão pessoas com pouco tempo atuando na empresa em

questão. Nos gráficos a seguir são apresentados tais dados:

Gráfico 1 - perfil sociodemográfico dos pesquisados

Qual é seu gênero?

33 respostas

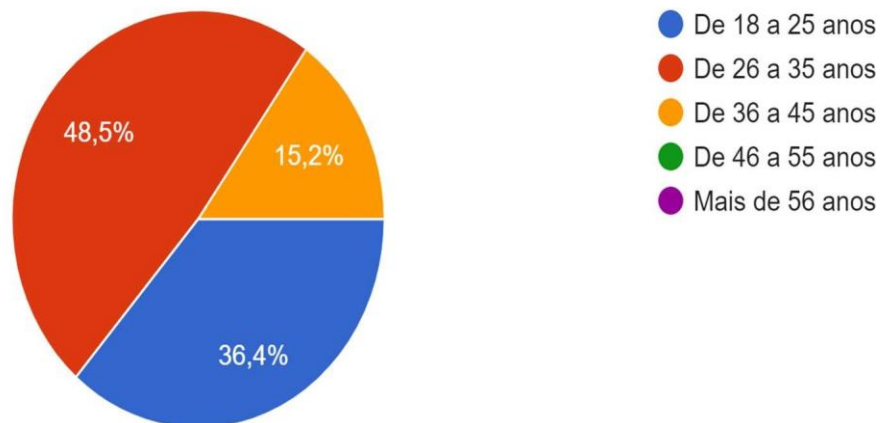


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 2 - perfil sociodemográfico dos pesquisados

Qual a sua faixa etária?

33 respostas

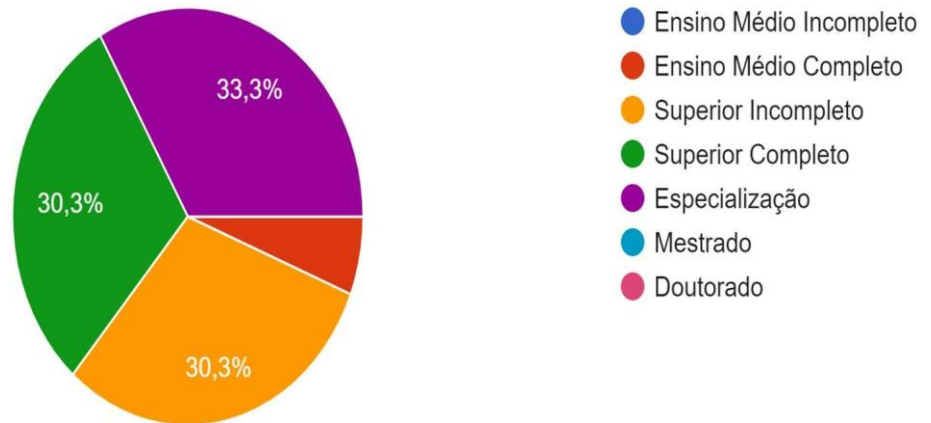


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 3 - perfil sociodemográfico dos pesquisados

Qual seu grau de escolaridade?

33 respostas

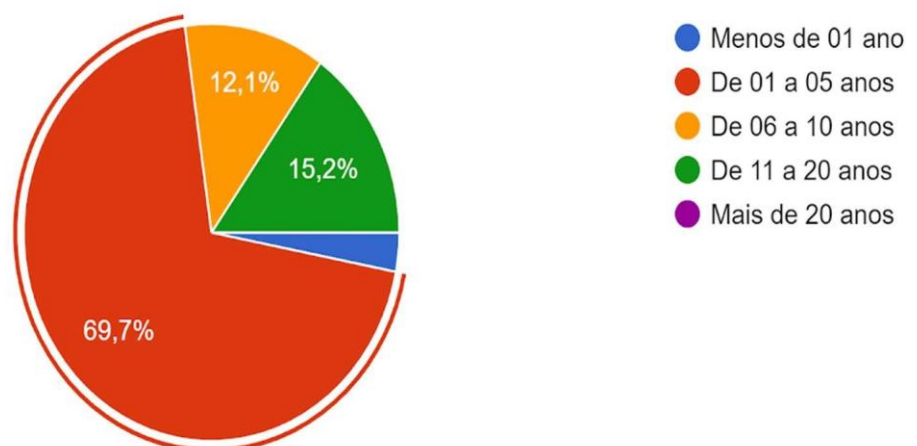


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 4 - perfil sociodemográfico dos pesquisados

Há quanto tempo é colaborador ?

33 respostas



Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

De acordo com a recomendação de McLaurine (2008) para que se possa analisar os resultados obtidos neste estudo, a mensuração dos índices de *Burnout* com a escala MBI –GS possui parâmetros definidos onde valores até 1,33 são considerados baixos, entre 1,34 e 2,43 intermediários e acima de 2,43 altos. McLaurine (2008) ainda especifica os valores de níveis de *Burnout* conforme o quadro a seguir:

	Baixo	Moderado	Alto
Burnout	<1,33	1,34 – 2,43	>2,43
Exaustão Emocional	<2,0	2,1 – 3,19	>3,20
Cinismo	<1,0	1,01 – 2,10	>2,20
Eficácia no Trabalho	>4,0	4,01 – 4,99	>5,0

Fonte: McLaurine (2008)

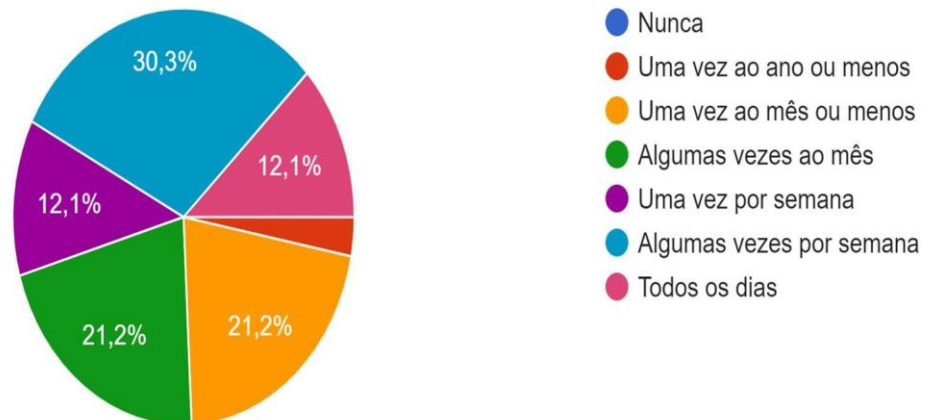
4.1. DIMENSÃO EXAUSTÃO EMOCIONAL

Com relação às dimensões do MBI, a primeira dimensão que se verificou foi a de Exaustão Emocional (EE). No questionário foram inseridas 06 questões acerca desta dimensão, os gráficos a seguir mostram as afirmações e os valores correspondentes a elas, o que trataremos a seguir.

Gráfico 5 - Dimensão Exaustão Emocional

1) Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho:

33 respostas

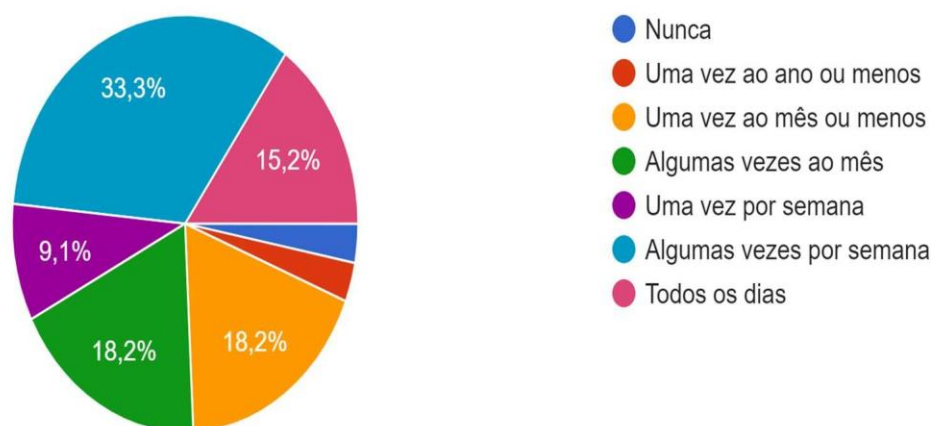


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 6 - Dimensão Exaustão Emocional

2) Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho:

33 respostas

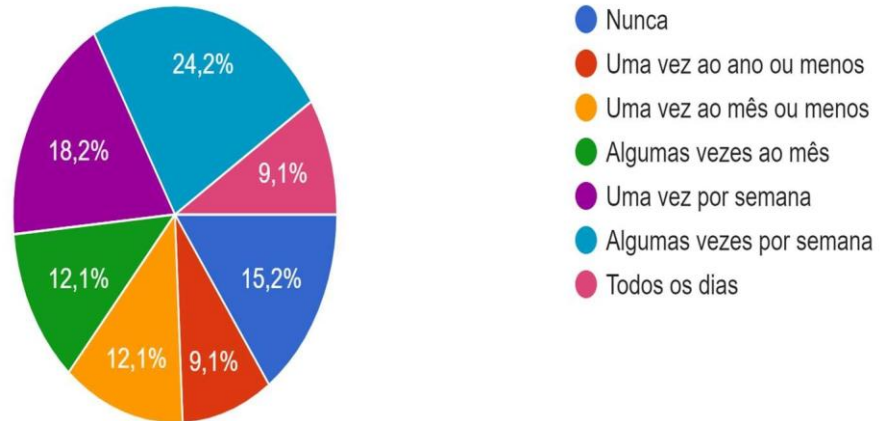


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 7 - Dimensão Exaustão Emocional

3) Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho:

33 respostas

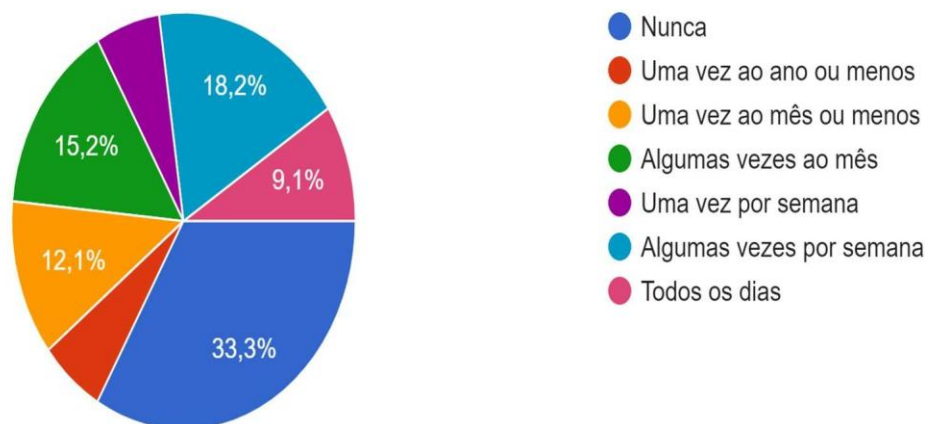


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 8 - Dimensão Exaustão Emocional

4) Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim:

33 respostas

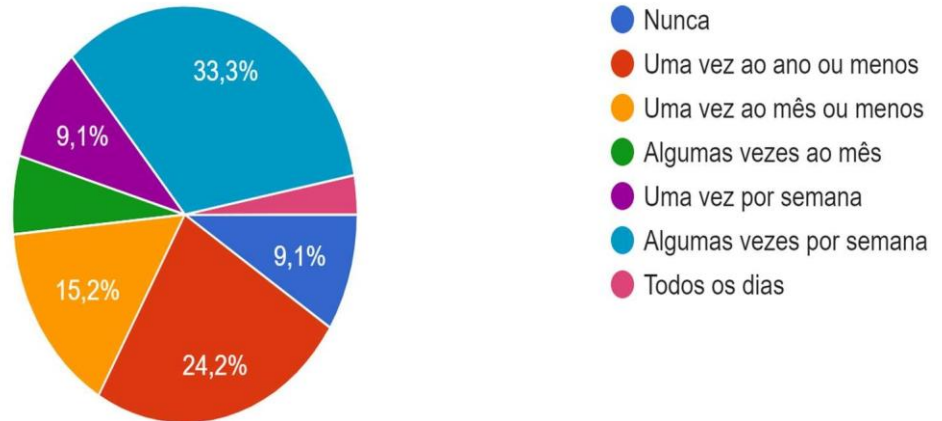


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 9 - Dimensão Exaustão Emocional

5) Sinto que o ambiente de trabalho me deixa desanimado:

33 respostas

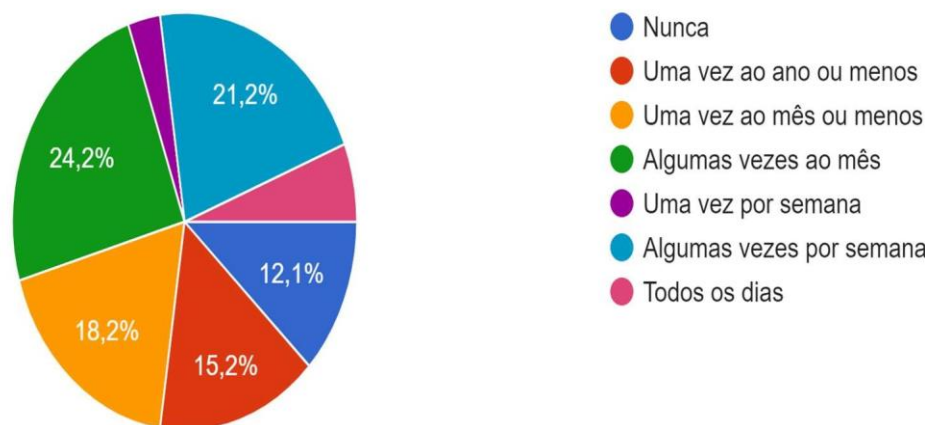


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 10 - Dimensão Exaustão Emocional

6) Envolve-me com facilidade nos problemas dos outros:

33 respostas



Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

O que se pode observar nas afirmativas dos gráficos acima é de 30,3% dos colaboradores (10 respondentes) informaram que se sentem emocionalmente esgotados com o trabalho, 33,3% (11 respondentes) sentem-se esgotados ao final de um dia de trabalho, 24,2% (08 respondentes) sentem-se cansados quando se levantam pela manhã e precisam encarar outro dia de trabalho e 33,3% (11 respondentes) sentem que o ambiente de trabalho os deixa desanimado, todos estes pontos denotando a presença de tais sentimentos algumas vezes por semana.

No que se refere a sua facilidade em envolver-se com problemas dos outros, 24,2% (08 respondentes) informaram que algumas vezes por mês acaba nesta situação e, enfim, a maioria informou que nunca sentem que trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para eles, sendo 33,3% do número total de respondentes, ou seja, 11 colaboradores.

Ao realizarmos uma média simples, levando em consideração a maioria das respostas de acordo com o valor de cada questão dentro da escala, obtemos a média de 3,84, o que se denota um valor alto na dimensão de Exaustão Emocional. Sendo a dimensão Exaustão Emocional o fator central de Burnout, já se cria uma preocupação ao elevado grau apresentado neste ponto.

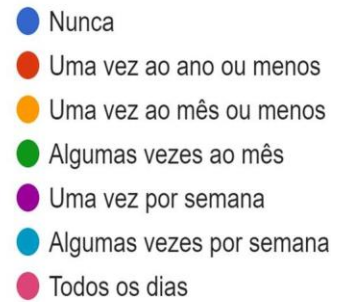
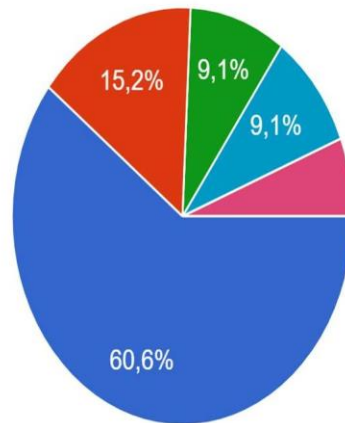
4.2. DIMENSÃO CINISMO

A segunda dimensão tratada foi a de Cinismo (CI) onde foram inseridas 04 questões no questionário, os dados de cada uma das questões estão abaixo.

Gráfico 11 - Dimensão Cinismo

7) Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi minha atual função:

33 respostas

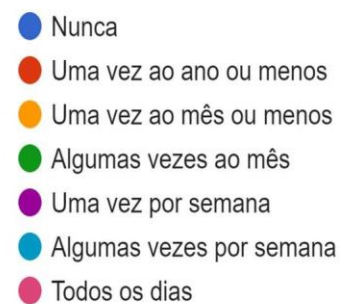
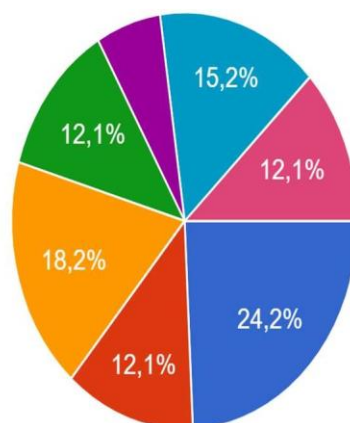


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 12 - Dimensão Cinismo

8) Não estou entusiasmado com o meu trabalho atual:

33 respostas

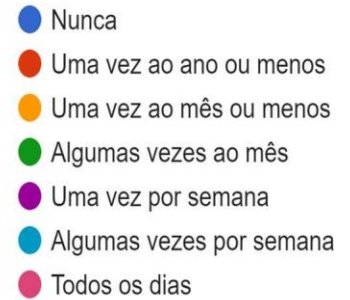
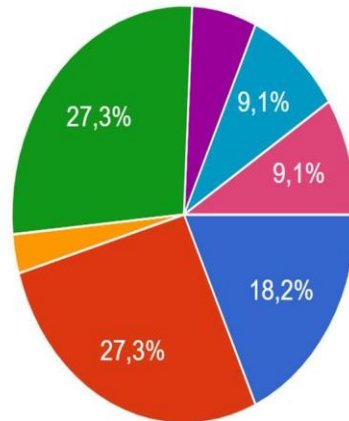


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 13 - Dimensão Cinismo

9) Estou mais descrente sobre a contribuição do meu trabalho para algo:

33 respostas

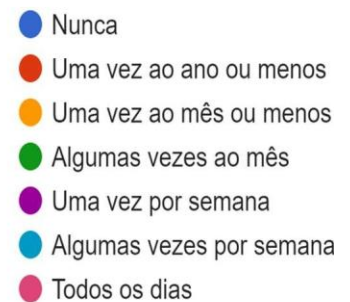
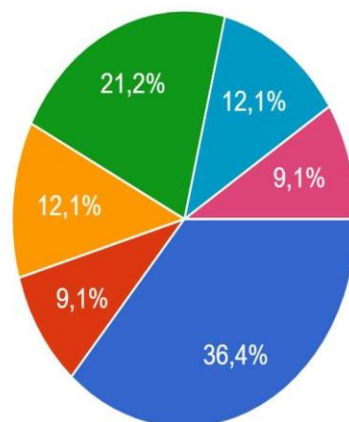


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 14 - Dimensão Cinismo

10) Duvido da importância do meu trabalho:

33 respostas



Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Podemos observar nas afirmativas dos gráficos acima que 20 dos 33 colaboradores informaram que nunca sentem que estão menos interessados no trabalho desde que assumiram a função atual, isto gera um percentual de 60,6%. Quanto ao sentimento de que não estão entusiasmados com o trabalho atual, é possível notar que 24,2% (08 respondentes) informaram que nunca se sentem assim 18,2% (06 respondentes) sentem-se assim uma vez ao mês ou menos. Sobre o sentimento de duvidar da importância do seu trabalho, 36,4% (12 respondentes) mencionaram nunca ter tido tal sentimento enquanto 21,2% (07 respondentes) sinalizaram a presença de tal dúvida algumas vezes ao mês. Quanto ao sentir-se descrente sobre a contribuição do seu trabalho para algo, houveram 09 pessoas, 27,3%, que responderam que se sentem assim uma vez ao ano ou menos e outras 09 pessoas, também 27,3%, que responderam que se sentem desta forma algumas vezes por mês.

Levando em consideração ambas situações no momento de verificarmos a média obtida no quadrante da dimensão Cinismo, o valor obtido como média é de 0,50. Sendo que a média até 1,0 é considerada baixa, podemos enquadrar esta dimensão como tendo um baixo nível na dimensão Cinismo, dimensão esta também chamada de Despersonalização por alguns autores.

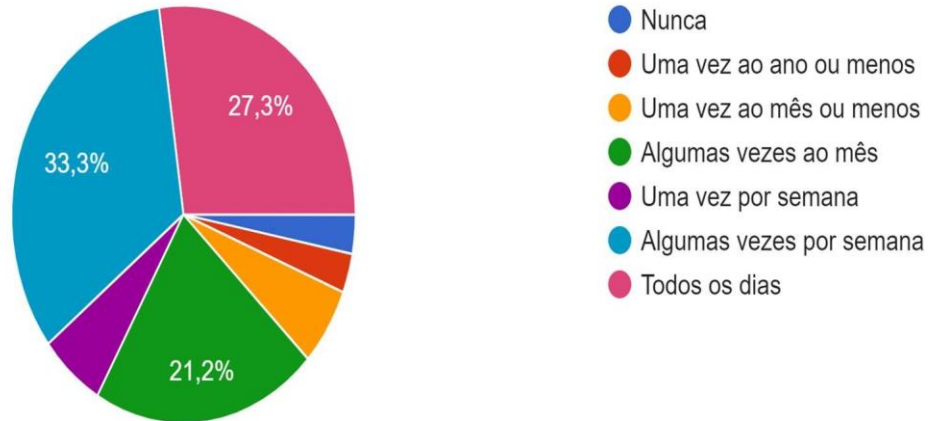
4.3. DIMENSÃO EFICÁCIA NO TRABALHO

Ao verificar a dimensão de Eficácia no Trabalho, pode-se observar os seguintes dados, onde, neste ponto deve-se perceber que quanto maior a frequência, melhor.

Gráfico 15 - Dimensão Eficácia no Trabalho

11) Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho:

33 respostas

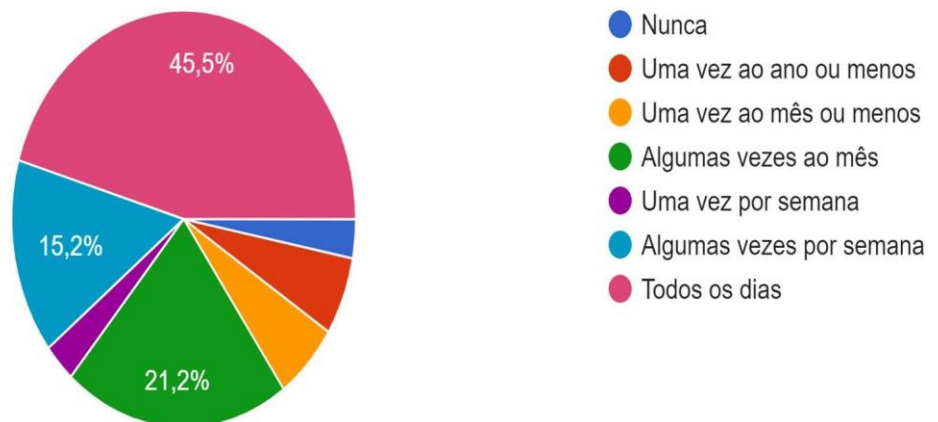


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 16- Dimensão Eficácia no Trabalho

12) Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho:

33 respostas

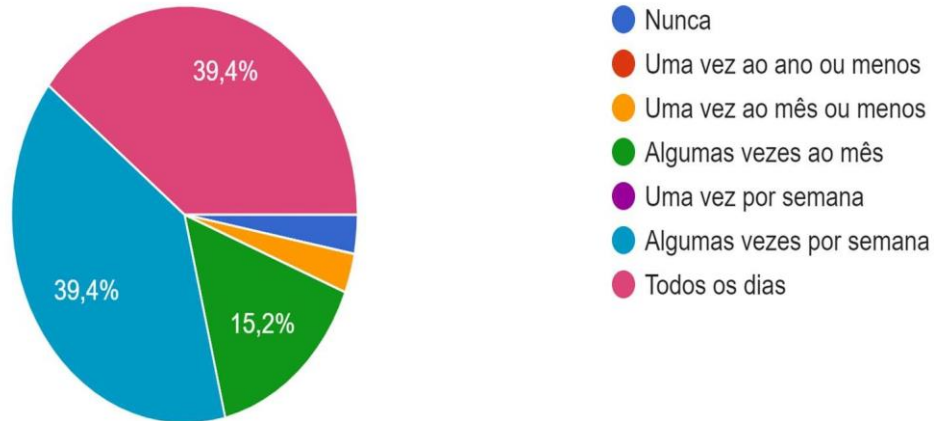


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 17- Dimensão Eficácia no Trabalho

13) Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho:

33 respostas

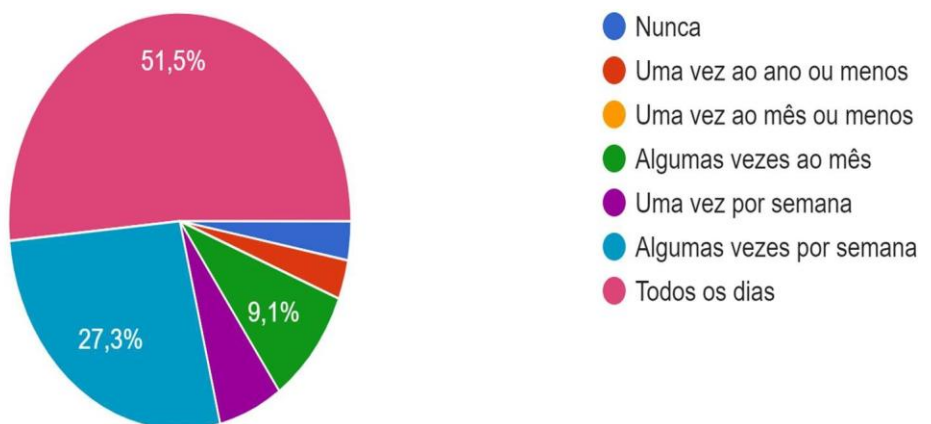


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 18- Dimensão Eficácia no Trabalho

14) Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização:

33 respostas

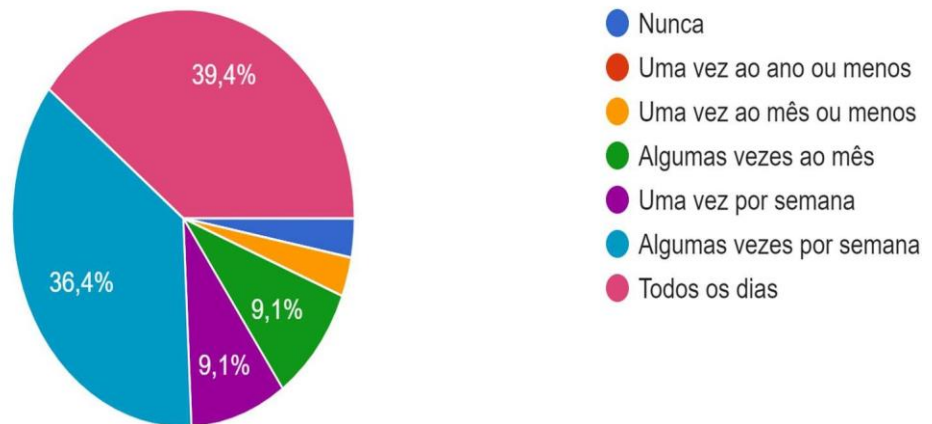


Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

Gráfico 19- Dimensão Eficácia no Trabalho

15) Na minha opinião, sou bom no que faço:

33 respostas



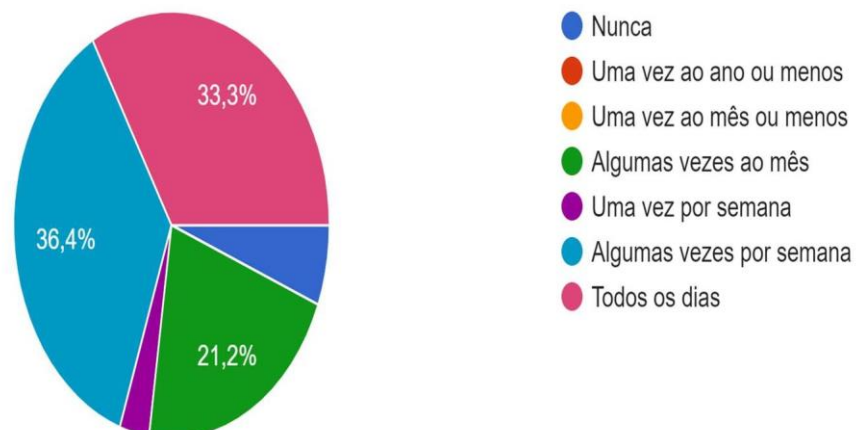
Fonte: Questionário aplicado pela

pesquisadora Gráfico 20- Dimensão Eficácia

no Trabalho

16) No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam:

33 respostas



Fonte: Questionário aplicado pela pesquisadora

No que tange à dimensão Eficácia no trabalho, grande parte dos colaboradores informaram que sentem todos os dias que realizam coisas valiosas no seu trabalho, totalizando 45,5% dos respondentes, ou seja, 15 pessoas. Sendo que neste mesmo ponto há o montante de 07 colaboradores (21,2%) que sentem que realizam coisas valiosas no trabalho algumas vezes ao mês. Quanto ao sentir que estão dando contribuições efetivas para a organização há 17 colaboradores (51,5%) que possuem tal sentimento todos os dias. Há 13 pessoas (39,4%) que consideram que são bons no que fazem todos os dias e também 12 pessoas (36,4%) que consideram sentir-se desta maneira algumas vezes por semana. Também se verifica que a maioria se sente entusiasmada quando realiza algo no trabalho, totalizando 11 colaboradores (33,3%) com este sentimento algumas vezes por semana e 09 colaboradores (27,3%) com este sentimento todos os dias.

Referindo-se à quanto o colaborador sente-se confiante de que é suficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam, 12 colaboradores (36,4%) informaram sentir-se desta maneira algumas vezes no decorrer da semana de trabalho e 11 deles (33,3%) informaram que se sentem assim todos os dias. Observou-se que 13 colaboradores (39,4%) responderam que sentem que podem efetivamente solucionar os problemas que surgem no seu trabalho todos os dias e outros 13 colaboradores (39,4%) mencionaram ter este sentimento algumas vezes por semana. Com tais informações obteve-se a média de 5,6, o que de acordo com os parâmetros fica superior a 5,0, o que demonstra que a dimensão Eficácia no Trabalho está com uma média considerada alta.

4.4. Níveis De *Burnout*

Em suma, após as médias de cada uma das dimensões é possível identificar os níveis de *Burnout*. Na dimensão Exaustão Emocional foi realizado o cálculo levando em consideração as questões de 1 a 6 e a maioria das respostas dos colaboradores em cada questão gerando a média de 3,84. Na dimensão Cinismo foi realizado o cálculo referente às questões de 7 a 10 e também a maioria das respostas dos colaboradores, gerando uma média de 0,50 e na dimensão eficácia no trabalho, foi levado em consideração a maioria das respostas dos colaboradores

das questões 11 a 16, onde obteve-se uma média de 5,6.

Para que possamos calcular a média geral das dimensões, utilizaremos a média da dimensão Eficácia no trabalho de maneira invertida pelo aspecto positivo de seus questionamentos. Desta forma os índices médios de *Burnout* são os seguintes:

Quadro 2: Índices médios de *Burnout*

	Média
Exaustão Emocional	3,84
Cinismo	0,50
Eficácia no Trabalho	5,60
<i>Burnout</i>	1,47

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base nos resultados obtidos, podemos considerar que a amostra estudada apresenta síndrome de *Burnout* em escala moderada, muito evidenciada na dimensão Exaustão Emocional. Para interpretação dos resultados obtidos no MBI-GS, todos os itens são mensurados pela frequência, sendo assim, altos escores em exaustão e cinismo e baixos escores em eficácia no trabalho indicam a ocorrência de *Burnout* (SCHAUFELI et al., 2002).

Para que se possa mudar o cenário se faz necessário a adoção de algumas medidas de enfrentamento e prevenção à síndrome de *Burnout*, alinhando as expectativas dos colaboradores frente aos objetivos organizacionais da empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo de caso teve como objetivo avaliar os sintomas da síndrome de *Burnout* em profissionais de desenvolvimento de software de uma organização localizada no sudoeste do estado do Paraná. Tal avaliação se deu utilizando da aplicação da escala *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI – GS). Os resultados apontam para a presença de *Burnout* dentro da organização de maneira moderada, evidenciada pelo alto grau na dimensão exaustão emocional, para tanto se faz necessário um profundo estudo por parte da empresa de como seus colaboradores estão alinhados com os propósitos organizacionais tanto quanto o grau de atendimento às expectativas dos colaboradores.

Pode-se entender que o ambiente externo e interno acaba por interferir nos resultados do trabalho, isto engloba os aspectos de clima e cultura organizacional além dos relacionamentos interpessoais. Levando em consideração que são pessoas que realizam os trabalhos, o fator pessoal de cada ser é muito relevante para o nível de satisfação profissional e vice-versa. Portanto, a constante procura por uma melhor qualidade de vida pessoal e profissional, haja vista que não é possível desassociar uma da outra, faz com que a pessoa em questão ao elevar o grau de qualidade, acaba por interferir diretamente no nível de estresse e da percepção do ambiente que o cerca, fazendo assim com que o *Burnout* fique mais distante de sua vida.

A organização pode colaborar para o aumento de qualidade de vida de seus colaboradores de várias maneiras, como por exemplo, melhorando continuamente suas políticas e práticas de gestão, realizando o alinhamento de expectativas rotineiramente e definindo processos que visem auxiliar na prevenção do estresse laboral.

Quanto ao estudo de caso em si, pode-se avaliar que o mesmo atendeu as expectativas propostas. Visando os trabalhos futuros, sugere-se que a pesquisa seja aplicada com um maior número de respondentes e que haja mais de um meio de captação de pesquisados, pois o número reduzido de respostas acaba por limitar as fronteiras do presente estudo. Sugere-se também que sejam estudadas medidas de intervenção a fim de corroborar a premissa de que o nível de *Burnout* seja

reduzido omáximo possível.

REFERÊNCIAS

- ÁLVAREZ, G. G. **El constructo “clima organizacional”: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes.** Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, Medellín, Colombia, v. 11, n. 1-2, p. 25-50, 1992.
- , G. G.; FERNÁNDEZ R. L. **El síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional.** Revisión de estudios – Revista Assoc. Esp. Neuropsiquiatria, 11 (39),257-265, 1991.
- ALVESSON, M. **Cultural perspectives on organizations.** Cambridge: Cambridge University, 1993.
- AMORIM, C. et. al. **A síndrome de burnout: modelos teóricos e avaliação.** Anais do VII Encontro Regional Sul da ABRAPSO. Curitiba, 18-20 de setembro, p. 69, 1998.
- ANDRADE, M. M. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- ARGYRIS, C. **Some problems in conceptualizing organizational climate: a case study of a bank.** *Administrative Science Quarterly* 2(4), p. 501-520, 1958.
- BENNIS, W. **A formação do líder.** São Paulo: Atlas, 62 p., 1996
- BERNAL, O. A. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado, integrando teoria e prática.** Porto Alegre: artmed, 2010.
- BOCK, A. M. B.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L. T. **Psicologia institucional e processo grupal.** In:_____. **Psicologias: uma introdução ao estudo da psicologia.** 13. ed. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 214-228.
- BRONDANI, Jera Porto. **Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho.** Porto Alegre, 2010.
- BRUYNE, P.; HERMAN, J.; SCHOUTHEETE, M. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica.** Rio de Janeiro: F. Alves, 1977.
- CALAHAN, J. L. **Marking the need for cultural change: the effects of emotion structuration.** *Organization Studies*, v.23, n. 2, p. 281-299, 2002.
- CARNEGIE, D. **Como ser um grande líder e influenciar pessoas.** 2. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2015.
- CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo.** Rio de Janeiro: LTC, 2009.
- CAVALLO, K. **Emotional competence and leadership excellence at Johnson &**

Johnson: the emotional intelligence and leadership study. *Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos na empresa.** São Paulo: Atlas, 1989.

, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração.** São Paulo: Makron Books; McGraw - Hill, 1993.

, Idalberto. **Gerenciando pessoas.** 3. ed. São Paulo: Makron Books, 252 p., 1994.

, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

, Idalberto. **Iniciação à Teoria das organizações.** São Paulo: Manole, 2010.

CORDES, C. L., & DOUGHERTY, T. W. (1993). **A review and a integration of research on job burnout.** *Academy of Management Review*, 18, 621-656.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho.** São Paulo: Oboré, 1994.

DIAS, Matheus Alves. **O que é uma pesquisa Survey.** Disponível em: <https://www.opuspesquisa.com/blog/tecnicas/pesquisa-survey/> Acesso em: 01 de novembro de 2021.

ENGELS, Friedrich. (2004). **O papel do trabalho na transformação do macaco em homem.** p. 1. Disponível em: <https://www.marxists.org/portugues/marx/1876/mes/macaco.htm> Acesso em: 20 de junho de 2017.

ETTINGER, E. K. **Relações humanas.** São Paulo: IBRASA, 1964.

FERREIRA, M. C et al. **Desenvolvimento de um instrumento brasileiro para avaliação da cultura organizacional.** *Estudos da psicologia*, Natal, v. 7, n. 2, p.271-280, jul./dez. 2002.

FINEMAN, Stephen. **A emoção e o processo de organizar.** In: CLEGG, S.R; HARD, C.; NORD, W. R. (Orgs.). *Handbook de estudos organizacionais*, São Paulo: Atlas, 2000. pp. 157-189.

FOREHAND, G.A.; GILMER, B.V.H. **Environmental variation in studies of organizational behavior.** *Psychological Bulletin*, 62, p. 361-382, 1964.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática.** São Paulo: Atlas, 1996.

FREITAS, M. E. **Cultura organizacional: formação, tipologias e impactos.** São Paulo: Makron Books, McGraw – Hill, p. 9, 47-48, 1991.

, M. E. **Cultura Organizacional: identidade, sedução e carisma?** 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

FREUNDENBERGER, H. J. **Staff burn-out.** *Journal of social issues*, 30(1), 159-165, 1974.

GERALIS, M.; TERZIOUSKI, M. **A quantitative analysis of the relationship between empowerment practices and service quality outcomes.** *Total Quality Management*, v. 14, n. 1, p. 45-62, 2003.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

HUY, C.; LEE, C; ROUSSEAU, D. M. **Employment relationships in China: do workers relate to the organization or to people?** *Organization Science*, v. 15, n.2, p. 232-240, 2004.

KAHN, R. L.; BYOSIERE, P. **Stress in organizations.** In: DUNNETTE, M. D.; HOUGH, L. M. (Ed.) *Handbook of Industrial & Organizational Psychology*. Pato Alto, CA: *Consulting Psychologists Press*, v. 3, p. 571-650, 1992.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI.** São Paulo: Atlas, 1994.

KOSCIANSKI, ANDRÉ. **Qualidade de software: aprenda as metodologias e técnicas mais modernas para o desenvolvimento de software/** André Koscianski, Michel dos Santos Soares. 2 ed. São Paulo: Novatec Editora, pg. 190, 2007.

LEITÃO, S et al. **Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações: uma visão biológica.** 2006 Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n5/a07v40n5.pdf> Acesso: 20 de junho de 2017.

LEITE, F. et. al. **Produção de artigo científico.** Dourados: UNIGRAN, 2011.

LIMA, M. A. B. **Economia de comunhão x custos de transação: uma visão das organizações imbuídas da cultura de partilha.** Revista eletrônica de administração. 12. ed. 1999.

LUCENA, M. D. S. **Pensamento de recursos humanos.** São Paulo: Atlas, 1990.

LUZ, R. **Gestão do clima organizacional.** Rio de Janeiro: *Qualitymark*, 2003.

MARTINS, M. C. F. **Clima organizacional: o estado da arte.** Revista da sociedade de psicologia do triângulo mineiro, Uberlândia, v. 3, n. 1, p. 12-18, jan./jun. 2000.

, M. C. F. et al. **Construção e validação de uma escala de medida de clima organizacional.** Revista psicologia organizações e trabalho, Florianópolis, v.4, n. 1, p. 37-60, jan. 2004.

MASLACH, C. **Job burnout: new directions in research and intervention.** *Current directions in psychological science*, 12, 189-192, 2003.

, C.; JACKSON, S.E. **Maslach Burnout Inventory: research manual**, second edition. Palo Alto: Consulting Psychologist Press, 1986.

, C.; LEITER, M. **The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it.** *San Francisco: Josey – Bass*, 1997.

, C.; SCHAUSFELI, W. B.; LEITER, M. **Job burnout.** *Annual Review psychology*, 52, 397-422, 2001.

MATURANA, Humberto. **Emoções e linguagem na educação e na política.** Belo Horizonte: UFMG, 2001.

MAYER, J. D.; CARUSO, D. R.; SALOVEY, P. **Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence.** v. 27, n. 4, p. 267-298, 1999.

McLAURINE, W.D. A Correlational Study of Job Burnout and Organizational commitment Among Correctional Officers. **School of Psychology:** Capella University, 2008.

MOREIRA, E. G. **Clima Organizacional.** Curitiba: IESDE Brasil S. A., 2008.

MORENO-JIMENEZ, B.; PEÑACOBÁ PUENTE, C. **Prevención y control del estrés laboral.** *Ansiedad y estrés*, 1(2-3), 255-264, 1995.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo.** 20.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2011.

, Fela. **Desenvolvimento interpessoal.** Rio de Janeiro: José Olympio, 1998.

PINES A.; ARONSON, E.; KAFRY, D. **Burnout: from tedium to personal growth.** *New York: Frec Press*, 1981.

REJUN, Q; ZIGANG, Z. **Work group in emotions in Chinese culture settings.** *Singapore Management Review*, v; 27, n. 1, p. 70-86, 2005.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional.** Rio de Janeiro: LTC. 1999.
. **Comportamento Organizacional.** 9. ed. Rio de Janeiro LTC. 2005.

ROCHA, A. C. F. **O estresse no ambiente de trabalho**. Monografia apresentada como pré-requisito de Conclusão de Curso de Pedagogia com habilitação em Empresarial ao Centro de Ciências Humanas, Universidade Veiga de Almeida, 2005.

RODRIGUES, A. L.; CAMPOS, E. M. P. **Síndrome de Burnout**. In: Julio de Melo Filho. (Org.). **Psicossomática Hoje**. 2. ed. Porto Alegre: ArtMed, 2010, v. 1, p. 135-152.

ROMÃO, Cesar. **A relação homem – trabalho**. 2004. Disponível em: <http://cesarromao.com.br/redator/item24141.html> Acesso: 20 de junho de 2017.

SCHAUFELI, W.B. et al. The measurement of engagement and burnout: a two simple confirmatory factor analytic approach. **Journal of Happiness Studies**, v.3,p.71, 2002.

SCHEIN, E. H. **Organizational culture and leadership**. 2nd ed. *San Francisco: Jossey_Bass*, 1992.

, E. H. **Coming to a new awareness of organizational culture**. **Sloan Management Review**. v. 25, n. 2, 1984.

SCHNEIDER, B.; REICHERS, A. E. **On the etiology of climates**. *Personnel Psychology, Houston, TX*, v. 36, n. 1, p. 19-39, Spring 1983.

SELYE, H. **Stress, a tensão da vida**. Edição original publicada por McGraw – Hill Book Company, Inc. 1956.

SILVA, et al. **Relacionamento interpessoal no contexto organizacional**. 2007 Disponível em: http://www.convibra.com.br/2008/artigos/289_0.pdf Acesso: 20 de junho de 2017.

TAGIURI, R.; LITWIN, G. **Organizational climate: explorations of a concept**. *Boston: Division of research Harvard Business School*, 1968.

TAMAYO, A. **Valores e clima organizacional**. In: PAZ, M. G. T.; TAMAYO, A. (Org). **Escola, saúde mental e trabalho**. Brasília: Unb, 1999, p. 241-269.

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*, 7 (1), 37-46, 2002.

TELES, A. X. **Psicologia organizacional: a psicologia na empresa e na vida em sociedade**. São Paulo: Ática, 1981.

TOLFO, S; PICCININI, V. **Sentidos e significado do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros**. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v19nspe/v19nspea07.pdf> Acesso em: 20 de junho de 2017.

TORO, F. A. **El clima organizacional: perfil de empresas colombianas**. *Medellín: Cical*, 2001.

TRICE, H. M.; BEYER, J. M **The culture of work organizations**. *Englewood Cliffs,N*

J: Prentice Hall, 1993.

UNYLEIA, Faculdade. **Desenvolvimento de software: o guia completo sobre a área.** Faculdade Unyleya, 2021. Disponível em: <https://blog.unyleya.edu.br/sem-categoria/desenvolvimento-de-software/>. Acesso em 01 de novembro de 2021.

WAICZYK E ENSSLIN, Cleomir e Eduardo Rolim. **Avaliação de produção científica de pesquisadores: mapeamento das publicações científicas.** Revista Contemporânea da Contabilidade. Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Florianópolis, v. 10, n. 20, p. 97 – 112, mai./ago, 2013.

WEIL. P. **Relações humanas na família e no trabalho.** Petropólis: Vozes, 1995.

WONG, C.; LAW, K. S. **The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study.** *The Leadership Quarterly*, v. 13, p. 243-274, 2002.

WRIGHT, T. A, & CROPANZANO, R. (1998). **Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover.** *Journal of Applied Psychology*, 83, 486-493.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3. ed. Porto Alegre:Bookman, 2005.

ANEXO I - QUESTIONÁRIO

SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS QUE ATUAM NO DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES: ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DO SUDOESTE PARANAENSE

Você está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa supracitado, a pesquisa é vinculada a graduação em Bacharel em Administração da UTFPR, sendo conduzida pela graduanda Laís Krutqueviski Carneiro, sob orientação da Prof^a Dra. Liliane Canopf.

Sua colaboração neste estudo é muito importante e os dados serão usados sem identificação apenas para fins acadêmicos.

Desde já muito obrigada!

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Eu, participante da pesquisa, concordo de livre e espontânea vontade em participar como voluntário(a) do projeto de pesquisa acima identificado, e estou ciente que:

- 1) Este estudo tem por objetivo principal avaliar os graus de Síndrome de Burnout dos colaboradores da empresa.
- 2) O procedimento para coleta de dados se dará por questionário, com perguntas fechadas.
- 3) O benefício esperado é poder contribuir com o conhecimento acerca da Síndrome de Burnout.
- 4) Responderei às questões sobre a forma como me sinto em relação ao meu ambiente de trabalho.
- 5) A minha participação é isenta de despesas e voluntária, não havendo remuneração ou compensação pela participação na pesquisa.
- 6) Meus dados pessoais serão mantidos em sigilo, mas concordo que sejam divulgados os resultados da pesquisa em publicações científicas, desde que meus dados pessoais não sejam mencionados.
- 7) Poderei consultar a LAÍS KRUTQUEVISKI CARNEIRO, pelo telefone (046) 99109-3557 ou pelo e-mail: lays_fia@hotmail.com, sempre que entender necessário obter informações ou esclarecimentos sobre o projeto de pesquisa e minha participação no mesmo.
- 12) Tenho a garantia de tomar conhecimento, pessoalmente, do(s) resultado(s) parcial(is).

- () ACEITO
() NÃO ACEITO

Perfil dos colaboradores

Qual a sua faixa etária? *

De 18 a 25 anos

De 26 a 35 anos

De 36 a 45 anos

De 46 a 55 anos

Mais de 56 anos

Qual é seu gênero? *

Feminino

Masculino

Qual seu grau de escolaridade? *

Ensino Médio Incompleto

Ensino Médio Completo

Superior Incompleto

Superior Completo

Especialização

Mestrado

Doutorado

Há quanto tempo é colaborador? *

Menos de 01 ano

De 01 a 05 anos

De 06 a 10 anos

De 11 a 20 anos

Mais de 20 anos

Em seguida, serão apresentadas 16 afirmações sobre sentimentos em relação ao trabalho. Por favor, leia com atenção cada uma das frases e pense se alguma vez se sentiu dessa forma em relação ao seu trabalho.

Assinale o que melhor descreve a frequência com que se sente dessa forma.

1) Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho: *

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

2) Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho: *

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

3) Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho: *

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

4) Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim: *

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

5) Sinto que o ambiente de trabalho me deixa desanimado: *

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

6) Envolve-me com facilidade nos problemas dos outros: *

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

7) Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi minha atual função: *

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

8) Não estou entusiasmado com o meu trabalho atual: *

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

9) Estou mais descrente sobre a contribuição do meu trabalho para algo: *

- 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

10) Duvido da importância do meu trabalho: *

- 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

11) Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho: *

- 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

12) Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho: *

- 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

13) Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho: *

- 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

14) Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização: *

- 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

15) Na minha opinião, sou bom no que faço: *

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

16) No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam: *

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

Caso queira receber o resultado dessa pesquisa, favor preencher com seu e-mail abaixo.