

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CAMPUS PALMEIRA DAS MISSÕES
PROGRAMA DE GRADUAÇÃO EM BACHAREL EM
ADMINISTRAÇÃO**

Paloma Moura de Oliveira

**SAÚDE E AMBIENTE DE TRABALHO: A RELAÇÃO DA SÍNDROME
DE BURNOUT COM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

**Palmeira das Missões, RS
2022**

Paloma Moura de Oliveira

**SAÚDE E AMBIENTE DE TRABALHO: A RELAÇÃO DA SÍNDROME DE
BURNOUT COM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Bacharel em Administração.**

Orientador: Prof. Dr. Claudio Eduardo Ramos Camfield

**Palmeira das Missões, RS
2022**

Paloma Moura de Oliveira

**SAÚDE E AMBIENTE DE TRABALHO: A RELAÇÃO DA SÍNDROME DE
BURNOUT COM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Bacharel em Administração.**

Aprovado em: 16 de janeiro de 2023:

COMISSÃO EXAMINADORA:

Prof. Dr. Claudio Eduardo Ramos Camfield (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Prof^a. Dr^a. Sílvia Patrícia Cavalheiro de Andrade (UFSM)

Prof^a. Dr^a. Vânia Beatriz Rey Paz (UFSM)

**Palmeira das Missões, RS
2022**

RESUMO

SAÚDE E AMBIENTE DE TRABALHO: A RELAÇÃO DA SÍNDROME DE BURNOUT COM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

AUTORA: Paloma Moura de Oliveira

ORIENTADOR: Claudio Eduardo Ramos Camfield

Data e Lugar da Defesa: Palmeira das Missões, 16 de janeiro de 2023

A qualidade de vida no trabalho é um fator determinante para a saúde física e mental de uma pessoa, que envolve tanto aspectos físicos como psicológicos do ambiente de trabalho, fator este que pode ser afetado pela Síndrome de Burnout, doença essa definida como esgotamento profissional, que resulta de altos níveis de estresse ocupacional, trazendo consequências tanto pessoais quanto organizacionais. O objetivo desta pesquisa foi analisar a influência que a Síndrome de Burnout tem na Qualidade de Vida dos trabalhadores de uma empresa do comércio varejista, localizada na cidade de Panambi-RS. Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas com os funcionários da empresa, utilizando-se um questionário com questões abertas, no qual o roteiro de perguntas, referentes à Síndrome de Burnout foi baseada no instrumento MBI-GS, à partir dos fatores Exaustão Emocional (EE), Cinismo (CI) e Eficácia no Trabalho (ET), e as questões referentes a QVT foram baseadas no instrumento TQWL-42, a partir das esferas Biológicas/fisiológicas, Psicológica/comportamental, Sociológica/relacional, Econômica/política, Ambiental/organizacional, e um aspecto para descrever a percepção do entrevistado quanto a QVT. A partir dos resultados obtidos concluiu-se que, foram apresentados vários pontos positivos, porém, há também aspectos favoráveis ao surgimento da Síndrome de Burnout, e sintomas correspondentes principalmente ao fator exaustão emocional, em pelo menos 3 dos 6 funcionários da empresa, o que, conseqüentemente, influencia na qualidade de vida no trabalho, pois afasta emocionalmente e cognitivamente o indivíduo de seu trabalho, como meio de lidar com as sobrecargas que lhe são impostas.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho, QVT, síndrome de Burnout.

ABSTRACT

HEALTH AND WORKING ENVIRONMENT: THE RELATION OF BURNOUT SYNDROME TO QUALITY OF LIFE AT WORK

AUTHOR: Paloma Moura de Oliveira

ADVISER (A): Claudio Eduardo Ramos Camfield
Date and Place of defense: Palmeira das Missões, 2023

The quality of life at work is a determining factor for a person's physical and mental health, which involves both physical and psychological aspects of the work environment, a factor that can be affected by Burnout Syndrome, a disease defined as professional exhaustion, which results from high levels of occupational stress, with both personal and organizational consequences. The objective of this research was to analyze the influence that Burnout Syndrome has on the Quality of Life of workers in a retail company, located in the city of Panambi-RS. For data collection, interviews were conducted with the company's employees, using a questionnaire with open questions, in which the script of questions, referring to the Burnout Syndrome, was based on the MBI-GS instrument, based on the Emotional Exhaustion factors (EE), Cynicism (CI) and Efficacy at Work (ET), and questions related to QWL were based on the TQWL-42 instrument, from the Biological/physiological, Psychological/behavioral, Sociological/relational, Economic/political, Environmental spheres /organizational, and an aspect to describe the interviewee's perception of QWL. From the results obtained, it was concluded that several positive points were presented, however, there are also favorable aspects to the emergence of the Burnout Syndrome, and symptoms corresponding mainly to the emotional exhaustion factor, in at least 3 of the 6 employees of the company, which, consequently, influences the quality of life at work, as it distances the individual emotionally and cognitively from his work, as a means of dealing with the overloads that are imposed on him.

Keywords: quality of life at work, QWL, burnout syndrome.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Esferas e aspectos do TQWL-42.....	18
Quadro 2 - Dimensões do instrumento MBI-GS.....	23
Quadro 3 - Dimensões do instrumento OLBI.....	24
Quadro 4 - Dimensões do instrumento ECB.....	25
Quadro 5 - Esferas e aspectos do TQWL-42.....	28
Quadro 6 - Dados da Entrevista.....	30
Quadro 7 – EE1-Exaustão Emocional questão 1	33
Quadro 8 – EE2-Exaustão Emocional questão 2.....	34
Quadro 9 - EE3-Exaustão Emocional questão 3.....	35
Quadro 10 - CI1 - Cinismo questão 1.....	36
Quadro 11 - CI2 - Cinismo questão 2.....	37
Quadro 12 - CI3- Cinismo questão 3.....	38
Quadro 13 - ET1-Eficácia no trabalho questão 1.....	40
Quadro 14 - ET2-Eficácia no trabalho questão 2.....	40
Quadro 15 - ET3-Eficácia no trabalho questão 3.....	41
Quadro 16 - Esfera biológica/fisiológica questão A1.....	43
Quadro 17 - Esfera biológica/fisiológica questão A2.....	44
Quadro 18 - Esfera psicológica/comportamental questão B1.....	44
Quadro 19 - Esfera psicológica/comportamental questão B2.....	45
Quadro 20 - Esfera sociológica/relacional questão C1.....	47
Quadro 21 - Esfera sociológica/relacional questão C2.....	47
Quadro 22 - Esfera econômica/política questão D1.....	49
Quadro 23 - Esfera econômica/política questão D2.....	50
Quadro 24 - Esfera ambiental/organizacional questão E1.....	51
Quadro 25 - Esfera ambiental/organizacional questão E2.....	52
Quadro 26 - Percepção do entrevistado quanto à QVT - questão F1.....	52
Quadro 27 – Correlação de aspectos semelhantes evidenciados da SB e QVT.....	55

LISTA DE ABREVIATURAS

SB	Síndrome de Burnout
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
1.1 PROBLEMÁTICA	6
1.2 OBJETIVOS	7
1.2.1 Geral	7
1.2.2 Específico	7
1.3 JUSTIFICATIVA	7
2 REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	9
2.2 SÍNDROME DE BURNOUT	20
3 METODOLOGIA.....	27
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	27
3.2 UNIVERSO DA PESQUISA	28
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	28
3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	30
4 RESULTADOS	32
4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	32
4.2 ANÁLISE DOS ASPECTOS A PARTIR DAS ENTREVISTAS	32
4.2.2 Exaustão Emocional	33
4.2.3. Cinismo.....	36
4.2.4 Eficácia no trabalho	39
4.2.5 Esfera biológica/fisiológica (A).....	42
4.2.6 Esfera psicológica/comportamental (B)	44
4.2.7 Esfera sociológica/relacional (C).....	46
4.2.8 Esfera econômica/política (D)	48
4.2.9 Esfera ambiental/organizacional (E)	50
4.2.10 Percepção do entrevistando em relação à QVT	52
4.3 SÍNDROME DE BURNOUT x QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	54

5 CONCLUSÃO.....	56
REFERÊNCIAS.....	59
APÊNDICE	65

1 INTRODUÇÃO

1.1 PROBLEMÁTICA

Como consequência da globalização, o mercado teve que se adaptar a diversas mudanças, que impactaram na saúde do trabalhador, refletindo tanto física quanto psicologicamente, e isso transforma o ambiente laboral numa fonte de sofrimento para o indivíduo, provocando assim, uma baixa na qualidade de vida, o que para a organização pode trazer muitos prejuízos (MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005).

Essa qualidade, como ressaltam Francisco e Filho (2019), é o novo ponto de vista dos negócios, que buscam o bem estar dos colaboradores, entendendo a necessidade de valorizar os mesmos, a fim de proporcionar-lhes condições dignas e adequadas que favoreçam sua qualidade de vida no trabalho, para que se sintam estimulados no desenvolvimento de suas atividades, resultando em um ambiente laboral harmonioso e produtivo.

Nesse contexto de valorização de pessoal, a saúde mental dos indivíduos tem se tornado uma questão, extremamente, importante, tanto na sociedade quanto nas organizações, principalmente em uma era onde a depressão é considerada o mal do século XXI, que de acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2017 apud CNQ, 2017), seria uma das principais doenças que causariam afastamentos no trabalho até 2020 no mundo todo.

Assim como a depressão, muitos outros transtornos mentais vêm, frequentemente, marcando presença na vida dos trabalhadores, como ansiedade, absenteísmo, fadiga, estresse pós-traumático e síndrome do esgotamento profissional (síndrome de Burnout), causados por inúmeros fatores, entre eles as condições de trabalho em que os indivíduos estão inseridos.

Dentre os fatores que vem prejudicando a qualidade do ambiente de trabalho, estão os avanços tecnológicos no mercado, a pressão imposta pelas empresas na busca incessante de lucro, a sobrecarga de trabalho, um clima organizacional desfavorável, entre outros fatores, que elevam o nível de estresse, ansiedade e insegurança dos colaboradores (FRANTZ, 2019).

Consequentemente a persistência e intensidade desses sentimentos, aliados com as características de determinadas tarefas e os esforços consecutivos dos indivíduos para realizar as mesmas, acabarão desenvolvendo nesses, um desânimo prolongado no convívio de trabalho, deixando-os vulneráveis ao aparecimento de doenças ocupacionais no âmbito psicossocial, como a síndrome de Burnout (FRANTZ, 2019).

A síndrome de Burnout é um distúrbio psíquico de caráter depressivo, caracterizado pelo estado de exaustão emocional e estresse crônico provocado por um ambiente laboral

desgastante, definido por Freudenberger (1974, apud THOMÉ; ALENCASTRO; KOLLER, 2014) como um estado de esgotamento físico e mental cuja causa está, intimamente, ligada à vida profissional, sendo dessa forma, considerado, atualmente, uma questão preocupante no mundo profissional.

Levando em consideração os argumentos relatados anteriormente, o seguinte problema de pesquisa foi elaborado: de que forma doenças ocupacionais como a síndrome de Burnout estão afetando a qualidade de vida no trabalho?

1.2 OBJETIVOS

A pesquisa possui objetivos gerais e específicos, determinando assim quais os meios adotados para chegar aos resultados esperados, sendo descritos nesta seção.

1.2.1 Geral

Analisar a influência que a síndrome de Burnout tem na qualidade de vida dos trabalhadores da empresa Griffs Comércio de Marcas.

1.2.2 Específico

- Verificar a concepção dos colaboradores em relação aos aspectos da síndrome de Burnout.
- Verificar a concepção dos colaboradores em relação à QVT.
- Identificar a existência de sintomas da síndrome de Burnout nos colaboradores da empresa.
- Identificar os aspectos pessoais e profissionais que interferem na QVT dos colaboradores.
- Propor ações à empresa para melhoria da QVT e a minimização dos aspectos da síndrome.

1.3 JUSTIFICATIVA

O presente estudo vem demonstrar a importância de um ambiente de trabalho agradável e condições adequadas para os colaboradores, que favoreçam a qualidade de vida esperada por estes, minimizando o possível surgimento de doenças ocupacionais como a Síndrome de

Burnout, assim como enfatizar as consequências negativas que esta pode trazer, tanto para o indivíduo, quanto para a organização.

Visto que, nos dias atuais, o indivíduo preza pela satisfação e realização pessoal e profissional para ter um nível de QVT satisfatório, sendo necessário, por parte da organização, proporcionar um ambiente saudável, que atenda às necessidades do colaborador e favoreça seu nível de produtividade para a realização mútua entre empresa e empregado, garantindo além da lucratividade empresarial, equipes comprometidas e motivadas.

A falta de atendimento às necessidades e expectativas dos colaboradores é o que resultará no desequilíbrio entre objetivos pessoais e organizacionais, o que além de influenciar no funcionamento e desenvolvimento da organização, acabará direcionando o trabalhador a um estado de esgotamento, deixando-o propenso ao surgimento de doenças como a síndrome de Burnout, resultando, negativamente, nos fatores sociais, psicológicos e econômicos de todo o contexto organizacional (OBREGON, 2017).

Diante desse cenário, o estudo proposto visa contribuir para a reflexão sobre a relação das doenças mentais causadas pelo estresse ocupacional, com a qualidade de vida no trabalho, além de proporcionar um melhor entendimento sobre a Síndrome de Burnout, seus aspectos e efeitos, e desta forma inspirar gestores nas organizações a refletirem sobre a importância da qualidade de vida dos colaboradores para a eficiência e os resultados da empresa.

Assim se dá a relevância desta pesquisa para a empresa, a fim de identificar a percepção de seus colaboradores sobre o tema proposto e avaliar a qualidade da saúde mental dos mesmos, assim como as condições de trabalho e os aspectos da QVT percebidos por eles. Desta forma, foi analisado se o ambiente de trabalho da empresa é um ambiente saudável e satisfatório, ou suscetível ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout, permitindo assim mudanças e melhorias para a empresa.

Esta pesquisa vem contribuir ainda com o aprendizado da autora, que desconhecia a Síndrome de Burnout, porém já vivenciou, em empregos anteriores, vários dos aspectos dessa síndrome, e por isso, acredita na importância de uma abrangência maior a respeito deste tema, para que mais pessoas e empresas que vivenciam essas situações tenham conhecimento do que se trata e assim, possam buscar mudanças que impactem, positivamente, a qualidade de vida no trabalho da sociedade em que vivemos.

Por fim, o presente estudo justifica-se ainda pela carência de estudos que avaliem a influência da Síndrome de Burnout na qualidade de vida dos trabalhadores em geral, considerando qualquer contexto ocupacional, pois no decorrer desta pesquisa notou-se uma quantidade significativa de estudos sobre a relação desta síndrome e a satisfação e qualidade de

vida no trabalho, apenas de profissionais com maior contato humano, como os da área da saúde, educação, entre outros de caráter assistencial.

Dessa forma, a fim de verificar o estado do problema proposto, sob o aspecto teórico, apresenta-se, a seguir, as principais referências bibliográficas sobre os temas a serem abordados nesta pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Diante dos desafios impostos pelas mudanças advindas da globalização, as empresas têm buscado aperfeiçoar seus processos na busca da qualidade total, a fim de reduzir custos e aumentar a satisfação dos clientes. Porém, a questão que a qualidade total atribui ao contexto empresarial e ao ambiente de trabalho é tão importante, que se torna essencial tratar daqueles que farão com que a empresa alcance, definitivamente, esse nível de qualidade, os colaboradores (MONACO; GUIMARÃES, 2000).

Nesse contexto, Neves (1993, p. 276, apud Monaco; Guimarães, 2000, p. 70) afirma que “pensar uma política de qualidade nas empresas implica pensar na qualidade de vida de seus trabalhadores”. Segundo o autor, a empresa precisa se vincular mais à sociedade e garantir os direitos e bem-estar dos trabalhadores. Dessa forma, o trabalhador alcançará uma qualidade de vida significativa e construirá, simultaneamente, a qualidade da empresa.

Na visão de Nobre (1995), a qualidade de vida “se constitui em um dos objetivos a ser alcançado no presente estágio de desenvolvimento da humanidade”, o que mostra a evolução e relevância desse conceito atualmente, tanto nos contextos pessoais quanto organizacionais. Como enfatiza França (2004, p.34) “no Brasil, o tema tem despertado o interesse de empresários e administradores pela contribuição que pode oferecer para a satisfação do empregado e a produtividade empresarial”.

O conceito de qualidade de vida é definido pela Organização Mundial da Saúde (OMS, 1998) como a satisfação das necessidades, percebida pelos indivíduos, ou, a negação à eles de oportunidades para alcançar a felicidade e autorrealização, independentemente, de seu estado físico ou de suas condições econômicas e sociais. Percebe-se, assim, que a qualidade de vida do ser humano depende do grau de satisfação de suas necessidades e de um conjunto de condições que contribua para seu bem físico e emocional na sociedade.

De acordo com Gill e Feisntein (1994), a qualidade de vida inclui tanto fatores ligados a saúde, como bem-estar físico e mental, quanto outros fatores, extremamente, importantes na vida das pessoas, como trabalho, amigos e família, além de outras circunstâncias do cotidiano, ressaltando o quanto a percepção das pessoas sobre esses aspectos é essencial.

A qualidade de vida, para Guimarães (1995), está, intimamente, ligada com a qualidade de vida no trabalho (QVT), a qual deve fornecer ao trabalhador condições de autonomia, flexibilidade, criatividade e participação, proporcionando a eles sentimento de realização, por meio de benefícios e relações sociais.

Nesse mesmo contexto, Monaco e Guimarães (2000), também, salientam em sua pesquisa que a QV e a QVT estão estritamente relacionadas, o que torna fundamental para se ter uma boa qualidade de vida no trabalho, que a organização proporcione também os meios necessários para que as pessoas tenham uma boa qualidade de vida no modo geral, pois estas passam aproximadamente um terço de sua vida no ambiente de trabalho, o que é uma parcela muito significativa no contexto geral de sua existência.

Para Albuquerque e França (1998), a QVT é um conjunto de ações que a empresa desenvolve para diagnosticar e implantar melhorias e inovações tecnológicas, gerenciais e estruturais no ambiente de trabalho, o que fará com que o trabalhador perceba e usufrua de melhores condições no que se refere à ambiente, barulho, iluminação, temperatura, disposição dos móveis, etc.

No entanto, não basta a empresa oferecer somente condições físicas adequadas aos colaboradores para o desempenho de suas funções, se houverem fatores psicológicos negativos, resultantes da falta de um bom relacionamento interpessoal entre colegas, gestores e colaboradores, afetando tal desempenho (FRANCISCO; FILHO, 2019).

Desta forma, nota-se que a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser influenciada por diversos aspectos, dentre eles Chiavenato (2004) ressalta a satisfação com o trabalho, o reconhecimento pelos resultados, a possibilidade de crescimento organizacional, salário, benefícios, ambiente de trabalho, relacionamentos, poder de decisões e participação.

Na visão de Freitas e Souza (2009), a QVT é uma questão muito ampla e desafiadora, a qual tem sido, fortemente, influenciada por fatores sociais e organizacionais. Diante deste contexto muitos estudiosos desenvolveram modelos para medir e avaliar os níveis de Qualidade de Vida no Trabalho, onde diversos aspectos são analisados, dentre os mais importantes modelos citam-se os de Walton, de Hackman e Oldham, de Nadler e Lawer, de Westley, e de Werther e Davis.

Segundo França (2004), Walton é o primeiro autor norte-americano a iniciar pesquisas de satisfação da Qualidade de Vida no Trabalho, fundamentando critérios sob a ótica organizacional. Walton (1973, apud Silva; Lima, 2011) afirma que a QVT descreve novas experiências realizadas na busca dos valores ambientais e humanísticos que a sociedade industrial negligenciou em favor dos avanços econômicos e tecnológicos.

O modelo de Walton possui oito fatores que afetam as pessoas em seu ambiente de trabalho, sendo eles: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento das capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, e relevância social do trabalho na vida (Pedroso; Pilatti, 2010). Tais aspectos podem ser descritos da seguinte maneira (FERNANDES, 1996; FREITAS; SOUZA, 2009; SILVA; GENDERA; VIDAL, 2014):

1. Compensação justa e adequada: caracteriza-se por mensurar a relação da remuneração recebida pelo trabalho realizado com a qualidade de vida no trabalho a partir de três critérios:
 - Remuneração adequada: definida como a remuneração necessária para o indivíduo viver dignamente dentro das necessidades pessoais e padrões sociais e econômicos ao qual está inserido;
 - Equidade interna: consiste na equidade da remuneração entre os indivíduos de uma mesma organização;
 - Equidade externa: consiste na equidade na remuneração entre outros profissionais no mercado de trabalho.
2. Condições de trabalho: É visto pelas reais condições existentes no local de trabalho onde são realizadas as tarefas. Neste tópico é analisado:
 - Jornada de Trabalho: quantidade de horas que deve ser trabalhada obedecendo à legislação;
 - Carga de trabalho: quantidade de trabalho que deve ser executado em um período ou turno de trabalho;
 - Ambiente físico: Ambiente onde o colaborador exerce suas funções, é analisado as condições de bem-estar e organização;
 - Material e equipamento: Se a empresa oferece material de qualidade e a quantidade de equipamentos necessários para a execução das atividades;

- Ambiente saudável: Analisa-se aqui as condições de segurança e de saúde em que o indivíduo fica exposto ao realizar suas tarefas, para que tenha condições justas e cuidado com sua saúde;
 - Estresse: Ao realizar suas tarefas analisa-se a quantidade de estresse em que o profissional é submetido.
3. Uso e desenvolvimento de capacidades: Avalia-se a capacidade de o funcionário desenvolver e aplicar suas habilidade e conhecimento profissional, destacando os critérios:
- Autonomia: nível de independência e liberdade substancial na execução de seu trabalho;
 - Significado da tarefa: relevância da tarefa, na vida e no trabalho das pessoas, dentro ou fora da organização;
 - Identidade da tarefa: o quanto indivíduo desempenha a tarefa em sua integridade e influência na avaliação dos resultados.
 - Variedade da habilidade: utilização de uma variedade de capacidades e habilidades do indivíduo;
 - Retroinformação: informação ao indivíduo a respeito da avaliação de seu trabalho e suas ações.
4. Chances de crescimento e segurança: Avaliam-se as possibilidades de crescimento e desenvolvimento profissional oferecidas pela empresa, assim como também é analisada a segurança no emprego. Os critérios que expressam a importância dessa perspectiva são os seguintes:
- Possibilidade de carreira: oportunidade de avanços e reconhecimento na organização e na carreira;
 - Crescimento pessoal: desenvolvimento das potencialidades pessoais e aplicação das mesmas, através do processo de educação continuada;
 - Segurança no emprego: grau de segurança dos colaboradores quanto a manutenção de seus trabalhos.
5. Integração social da empresa: Objetiva medir a ausência de diferenças, olhar as hierarquias, apostar no apoio mútuo e na ausência de preconceito. Mensuradas a partir dos critérios:
- Igualdade de oportunidades: grau de ausência de status e hierarquia, assim como discriminações;

- Relacionamento: relacionamentos caracterizados pela reciprocidade, apoio socioemocional, respeito das individualidades e abertura interpessoal;
 - Senso comunitário: nível de senso de comunidade existente na organização.
6. Constitucionalismo: Caracteriza-se pelos direitos dos empregados cumpridos na Instituição, como respeitar as leis e direitos trabalhistas, previdência social, liberdade de expressão, normas e rotina.
- Direitos trabalhistas: envolve o cumprimento dos direitos do trabalhador;
 - Privacidade pessoal: nível de privacidade que o colaborador possui dentro da instituição;
 - Liberdade de expressão: definida como poder de expressar seus pontos de vista aos superiores e colegas, sem medo de represálias;
 - Normas e rotina: influência das normas e rotina no desenvolvimento do trabalho.
7. Trabalho e espaço total de vida: Aqui é analisada as expectativas de carreira, progresso e promoções que são oferecidas ao trabalhador. As experiências que o indivíduo tem no trabalho podem ter efeitos tanto positivos quanto negativos sobre outros momentos da sua vida. Os critérios são:
- Papel balanceado no trabalho: é o equilíbrio entre as exigências profissionais, jornada de trabalho, convívio familiar e viagens;
 - Horário de entrada e saída: equilíbrio entre convívio familiar e os horários de entrada e saída do trabalho.
8. Relevância total da vida no trabalho: Percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, a imagem que a instituição passa para a comunidade, orgulho e satisfação em fazer parte dessa instituição, também é visto aqui a percepção que o empregado tem quanto a sua valorização e participação nas decisões da instituição.
- Imagem da instituição: visão que o colaborador tem em relação a importância da empresa para a comunidade, assim como, orgulho e satisfação em fazer parte dela;
 - Responsabilidade social da instituição: percepção do empregado quanto a responsabilidade social que a organização tem com a comunidade;
 - Responsabilidade social pelos serviços: percepção do empregado quanto a responsabilidade da organização com a qualidade dos serviços disponíveis à comunidade;

- Responsabilidade social pelos empregados: percepção do empregado quanto a sua valorização e participação na organização.

Percebe-se que as dimensões de Walton são abrangentes, pois enfatiza o trabalho como um todo, envolvendo tanto a vida laboral quanto social, buscando associar o máximo de dimensões relacionadas ao trabalho, incluindo as que influenciam, indiretamente, a vida do trabalhador, sendo ocasionadas não pelo trabalho, mas pela forma como o mesmo é conduzido, evidenciando a importância do bem-estar do trabalhador para seu desenvolvimento na organização.

Já Hackman e Oldham (1975) apresentam um modelo baseado nas dimensões do cargo, que produzem um estado psicológico crítico, conduzindo resultados pessoais, que afetam a QVT, influenciado por três fatores: significância percebida do seu trabalho, responsabilidade percebida pelos resultados do seu trabalho e conhecimento dos reais resultados do trabalho.

Para estes pesquisadores, os estados psicológicos críticos são criados pela presença de cinco dimensões do trabalho, sendo elas:

- Variedade de Habilidades: grau em que o trabalho requer uma variedade de atividades e o uso de diferentes habilidades e talentos do empregado em sua realização;
- Identidade da Tarefa: grau em que o trabalho é concluído completamente, com identificação das tarefas e um resultado visível;
- Significado da Tarefa: grau em que o trabalho obtém um impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas, sendo na própria organização ou na sociedade;
- Autonomia: grau com que o trabalho proporciona a liberdade, independência e discricção do trabalhador na programação de suas atividades e na determinação dos meios a serem utilizados;
- Feedback do próprio trabalho: grau com que as informações relacionadas a eficácia do seu desempenho na execução das atividades solicitadas são claramente apresentadas.

Além das dimensões acima descritas, Hackman e Oldham (1975) também consideram duas dimensões suplementares que podem ser úteis na compreensão de atividades e nos resultados dos trabalhadores. Sendo elas:

- Feedback dos agentes: grau com que o trabalhador recebe informações claras de supervisores ou colegas, a respeito do seu desempenho nas atividades;
- Inter-relacionamento: grau com que o trabalho exige a interação do trabalhador com outras pessoas para a realização de suas atividades.

De acordo com Chiavenato (2004), Nadler e Lawer apresentam, em 1983, um modelo de QVT que contém quatro elementos: participação dos funcionários nas decisões;

reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho; inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional; e melhorias no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas e horário de trabalho.

Tais autores consideram que a QVT consiste na busca de maior produtividade, prezando pelos aspectos da motivação e da satisfação do indivíduo, na qual seu modelo mostra a relação da participação e da autonomia do trabalhador com a melhoria nos locais de trabalho, direcionando-os à obtenção de um clima organizacional favorável (SILVA; LIMA, 2011).

O modelo de Westley foi publicado em 1979, no qual ele entendia que as características da sociedade moderna influenciavam a vida dos trabalhadores, assim, em seu modelo enfatizou que os problemas vivenciados pelas pessoas no ambiente de trabalho podem ser de ordem política (insegurança), econômica (injustiça), psicológica (alienação) e sociológica (anomia) (PEDROSO; PILATTI, 2010; SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010; SILVA; LIMA, 2011; SANTOS, 2012).

Tais dimensões, relacionadas ao trabalho, tanto individual quanto socialmente, são analisadas segundo indicadores que podem causar insegurança (instabilidade no emprego), injustiça (desigualdade salarial), alienação (baixa autoestima) e anomia (carência de uma legislação trabalhista) (PEDROSO; PILATTI, 2010; SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010; SILVA; LIMA, 2011).

Quanto aos indicadores de Westley, há ainda outras questões que são abordadas, onde o indicador político refere-se a atuação sindical, valorização do cargo, segurança no trabalho, retro informação e liberdade de expressão; o indicador econômico refere-se à remuneração adequada, equidade salarial, carga horária e condições de trabalho; o indicador psicológico representa as dimensões de realização, criatividade, desenvolvimento profissional e nível de desafio; e o indicador sociológico envolve a participação dos funcionários nas decisões, o grau de responsabilidade, o relacionamento interpessoal e o valor pessoal dos mesmos (RUSCHEL, 1993 apud SANTOS, 2012).

Para Werther e Davis (1983), a QVT, segundo seu modelo, envolve fatores como supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos de cargo. Onde o trabalhador é mais envolvido pela natureza do cargo, no qual o projeto de cargos engloba três níveis: ambiental, organizacional e comportamental.

Os fatores desse modelo ainda contam com seus respectivos elementos, sendo eles:

- Fator Ambiental: expectativas sociais, habilidades e disponibilidade de empregados;

- Fator Organizacional: abordagem mecanística, fluxo e práticas de trabalho;
- Fator Comportamental: autonomia, variedade, identidade da tarefa e retro informação.

Os autores ainda afirmam que, para que exista a satisfação mútua entre colaborador-organização, além desses três elementos, faz-se necessário que as exigências ambientais, organizacionais e comportamentais estejam alinhadas a um projeto apropriado de cargo. Assim como alterações nesses fatores devem ser previstas com antecedência, pois estas podem afetar significativamente a QVT dos colaboradores.

Com base nos modelos teóricos descritos anteriormente, o autor Reis Junior criou, em 2008, um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho, denominado QWLQ-78 (*Quality of Working Life Questionnaire – Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho*), onde os fatores citados pelos autores anteriores serviram como base para a definição dos indicadores a serem avaliados no instrumento (REIS JUNIOR, 2008).

Para a elaboração deste instrumento, o autor iniciou pela construção de um conceito de QVT, o que considerava essencial para a pesquisa devido aos inúmeros conceitos existentes. Dessa forma, Reis Junior (2008, p.51) definiu a QVT como “o conjunto de ações desenvolvidas pelas empresas na implantação de melhorias gerenciais, estruturais e tecnológicas, na busca da satisfação e do bem-estar físico, psicológico, social e profissional dos colaboradores”.

Posteriormente, foi criada a primeira lista de questões, que inicialmente foram 56, sendo uma questão para cada indicador criado, porém, alguns autores de referência para a pesquisa analisavam o mesmo indicador de formas diferentes. Portanto, foram acrescentadas mais algumas questões para abordar todas as variáveis de determinados indicadores, passando assim de 56 para 78 questões, o que fez com fossem criados 4 domínios para a organização mais adequada das questões, sendo eles os domínios Físico/Saúde; Psicológico; Pessoal e Profissional (REIS JUNIOR, 2008):

- Físico/Saúde: aspectos relacionados com a saúde, doenças relacionadas ao trabalho e hábitos saudáveis dos funcionários;
- Psicológico: aspectos relacionados à satisfação pessoal, motivação no trabalho e autoestima dos funcionários;
- Pessoal: aspectos familiares, crenças pessoais e religiosas, e aspectos culturais que influenciam o trabalho dos funcionários;
- Profissional: aspectos organizacionais que podem influenciar a qualidade de vida dos funcionários.

A metodologia aplicada na construção do instrumento foi baseada no desenvolvimento do questionário de avaliação da qualidade de vida feito pela OMS – Organização Mundial de Saúde, intitulado WHOQOL-100 (*World Health Organization Quality of Life – Questionário da Qualidade de Vida da Organização Mundial da Saúde*), considerado o instrumento mais completo e mais utilizado em pesquisas científicas (REIS JUNIOR, 2008).

O WHOQOL-100 é composto por cem questões, divididas em seis domínios e vinte e quatro facetas, onde os domínios são denominados Físico, Psicológico, Nível de independência, Relações Sociais, Ambiental e Aspectos espirituais (The WHOQOL Group, 1998a). Os domínios Físico e Psicológico foram mantidos no QWLQ-78 de Reis Junior, já os outros quatro domínios do WHOQOL-100 foram avaliados de forma conjunta pelo autor dando origem ao domínio pessoal, e foi criado ainda o domínio profissional, específico para o instrumento por este tratar da avaliação da qualidade de vida no trabalho (REIS JUNIOR, 2008).

Porém, surgiu a necessidade de questionários mais curtos mas com características psicométricas satisfatórias, o que fez com que fosse criado o WHOQOL-bref, a versão abreviada do WHOQOL-100 também criado pelo Grupo de Qualidade de Vida da OMS, que demanda menos tempo pois possui 26 questões, e seus domínios são saúde física, psicológica, relações sociais e meio ambiente (THE WHOQOL GROUP, 1998b).

Da mesma forma, levando em consideração os aspectos mais relevantes do instrumento original, foi criado o QWLQ-bref, a versão abreviada do QWLQ-78, que possui 20 questões, um quarto do total de cada domínio, onde quatro questões são sobre o domínio físico/saúde, três sobre o domínio psicológico, quatro sobre o domínio pessoal e nove sobre o domínio profissional, sendo essas questões as que apresentam a maior correlação com o escore global da qualidade de vida no trabalho do QWLQ-78, possibilitando assim menor tempo de aplicação e tabulação dos dados, com a obtenção de resultados fidedignos ao instrumento original (CHEREMETA *et al*, 2011).

Seguindo, também, o modelo dos instrumentos WHOQOL, cujas propriedades psicométricas já são mundialmente aceitas, o autor Pedroso (2010) criou um instrumento para avaliar a QVT de forma global, direcionado para a sociedade contemporânea brasileira e fundamentado nos modelos teóricos clássicos de QVT, denominado TQWL-42 (*Total Quality of Work Life - Qualidade de Vida no Trabalho Total*). A palavra “Total” na denominação do instrumento se refere a avaliação de forma global, isto é, sem focar em nenhum aspecto específico do ambiente laboral (PEDROSO, 2010).

O TQWL-42 possui 47 questões, onde 5 são direcionadas ao conhecimento da amostra e as outras 42 são igualmente divididas em cinco esferas: Biológica/Fisiológica,

Psicológica/Comportamental, Sociológica/Relacional, Econômica/Política e Ambiental/Organizacional (Pedroso, 2010). Essas esferas são compostas por subesferas denominadas aspectos, onde as questões foram agrupadas, e estão representadas respectivamente no quadro abaixo:

Quadro 1 – Esferas e aspectos do TQWL-42

ESFERAS	ASPECTOS
Biológica/Fisiológica	Disposição física e mental Capacidade de trabalho Serviços de saúde e assistência social Tempo de repouso
Psicológica/Comportamental	Autoestima Significância da tarefa Feedback Desenvolvimento pessoal e profissional
Sociológica/Relacional	Liberdade de expressão Relações interpessoais Autonomia Tempo de lazer
Econômica/Política	Recursos financeiros Benefícios extras Jornada de trabalho Segurança de emprego
Ambiental/Organizacional	Condições de trabalho Oportunidade de crescimento Variedade da tarefa Identidade da tarefa

Fonte: adaptado de Pedroso (2010).

Os aspectos das esferas podem ser definidos como:

Esfera Biológica/Fisiológica:

- Disposição física e mental: disposição do indivíduo para realizar seu trabalho;

- Capacidade de trabalho: capacidade do indivíduo de realizar com eficácia as tarefas do cargo;
- Serviços de saúde e assistência social: serviços disponibilizados pela empresa, como atendimento médico, odontológico e psicológico;
- Tempo de repouso: tempo disponível para sono/descanso entre um dia de trabalho e outro (PEDROSO, 2010).

Esfera Psicológica/Comportamental:

- Autoestima: avaliação do indivíduo sobre si mesmo no ambiente laboral;
- Significância da tarefa: percepção do indivíduo quanto a importância do seu trabalho e o significado dele para a empresa e/ou para a sociedade;
- Feedback: retroinformação do desempenho no trabalho feito pelo indivíduo;
- Desenvolvimento pessoal e profissional: nível com o qual a empresa incentiva e promove o aperfeiçoamento do indivíduo, com o intuito de lhe possibilitar crescimento pessoal e/ou profissional (PEDROSO, 2010).

Esfera Sociológica/Relacional:

- Liberdade de expressão: direito que o indivíduo tem de expressar suas ideias e opiniões, sem que isso possa lhe acarretar punições;
- Relações interpessoais: relacionamento do indivíduo com os seus superiores, colegas e subordinados;
- Autonomia: possibilidade do indivíduo tomar decisões, sem a necessidade de consultar seus superiores;
- Tempo de lazer: tempo disponibilizado para a prática de atividades de lazer e o quanto desse tempo é preenchido com tais atividades (PEDROSO, 2010).

Esfera Econômica/Política:

- Recursos financeiros: o quanto os recursos financeiros provenientes do trabalho são suficientes para sustento satisfatório do indivíduo e da sua família;
- Benefícios extras: benefícios disponibilizados pela empresa de trabalho do indivíduo que a diferenciem de outras empresas;
- Jornada de trabalho: o quanto a carga horária de trabalho semanal está adequada com a disposição do indivíduo para realizar as suas tarefas;
- Segurança de emprego: sentimento de possuir a estabilidade no emprego (PEDROSO, 2010).

Esfera Ambiental/Organizacional:

- Condições de trabalho: aspectos ergonômicos do ambiente de trabalho, como o conforto térmico, a luminosidade e ruídos;
- Oportunidade de crescimento: possibilidade do indivíduo crescer na empresa, por meio de promoções de cargo ou planos de carreira;
- Variedade da tarefa: realização de diferentes tipos de atividades no cargo desenvolvido pelo indivíduo, evitando que este seja monótono;
- Identidade da tarefa: o quanto o indivíduo realiza suas tarefas do início ao fim, e não apenas uma fração de uma atividade maior (PEDROSO, 2010).

O TWLQ-42 apresenta ainda um aspecto que não está em nenhuma das esferas, com o objetivo de descrever a autoavaliação da qualidade de vida no trabalho do ponto de vista do entrevistado.

Conclui-se assim que a Qualidade de Vida no Trabalho inclui diversos fatores, modelos, teorias e instrumentos, que facilitam a avaliação desse tema por parte das organizações e a busca pela garantia do bem-estar dos trabalhadores, de uma qualidade de vida significativa e a simultaneamente da qualidade da empresa.

2.2 SÍNDROME DE BURNOUT

A preocupação com a qualidade de vida no trabalho passou a ser uma necessidade para o colaborador, em consequência do ritmo atual mais intenso de trabalho, associado às novas tecnologias e metodologias, que tem aumentado os níveis de stress em virtude das exigências sofridas pelos profissionais (FRANÇA, 2004).

O stress, segundo França (2004, p. 43), é “uma resposta do corpo à pressão” onde o corpo e a mente respondem, continuamente, de forma negativa às condições de vida inadequadas à qual estão inseridas. Situação esta que pode trazer várias consequências para a vida do trabalhador, dentre elas a Síndrome de Burnout, que ainda segundo a autora “se caracteriza por exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade diante dos outros” (2004, p. 43).

O termo “burnout” vem do inglês “*to burn out*”, que significa queimar por completo (ALVES, 2017). Assim, a Síndrome de Burnout traz a ideia de que o indivíduo com essa doença queima de dentro para fora, consumindo-se física e emocionalmente (Frantz, 2019), sendo, dessa forma, definido como aquele que chegou ao seu limite por falta de energia (TRIGO; TENG; HALLAK, 2007).

De acordo com a visão de Alves (2017), essa expressão foi criada, inicialmente, para descrever uma síndrome que causa exaustão, desilusão e isolamento nos trabalhadores da área da saúde, que necessitavam manter contato direto com outras pessoas, onde tais sintomas são causados por um excessivo desgaste de energia e recursos. As primeiras pesquisas sobre essa síndrome foram realizadas a partir de estudos de caso e experiências pessoais de alguns autores na área da saúde.

A Síndrome de Burnout ou Síndrome do Esgotamento Profissional foi descrita pela primeira vez no início dos anos 70, pelo psicanalista alemão Herbert J. Freudenberger, que constatou em si mesmo que a atividade profissional que antes lhe dava tanto prazer, passou a lhe trazer somente cansaço e frustração (ALVES, 2017; KRAFT, 2006). Notou ainda, que muitos de seus colegas, que antes eram apaixonados pela profissão, passaram a se tornar cínicos depressivos, tratando os próprios pacientes com cada vez mais insensibilidade e desinteresse (KRAFT, 2006).

Nesse contexto, para Murofuse, Abranches e Napoleão (2005, p. 255), “Burnout é uma síndrome que envolve atitudes e condutas negativas com os usuários, clientes, organização e trabalho”, na qual, o indivíduo não vê mais sentido na sua relação com o trabalho e nada mais é importante, onde qualquer esforço lhe parece inútil.

Para Maslach e Jackson (1981, p.1, tradução nossa) “Burnout é uma síndrome de exaustão emocional e cinismo que ocorre, frequentemente, entre indivíduos que realizam algum tipo de trabalho com pessoas”. Os sintomas são semelhantes a outros transtornos psiquiátricos, como estresse e depressão, o que muitas vezes dificulta seu diagnóstico (ALVES, 2017).

Entre os fatores associados ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout está a estrutura de trabalho, a falta de autonomia do profissional, frequentes mudanças de normas e regras (DIAS *et al.*, 2016), dificuldade de relacionamento com colegas e gestores, dificuldade de conciliar família e trabalho, entre outras situações que dificultam o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional de cada um (FRANTZ, 2019).

A Síndrome de Burnout é portanto, um processo que se inicia com prolongados e excessivos níveis de estresse no ambiente de trabalho (TRIGO; TENG; HALLAK, 2007). Para o diagnóstico da mesma existem quatro concepções teóricas: clínica, sócio-histórica, organizacional e sociopsicológica (MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005).

De acordo com Thomé, Alencastro e Koller (2014), o psiquiatra Freudenberger foi o principal representante da perspectiva clínica, utilizando sua própria experiência e casos que atendia em seu consultório como referência, notando assim, que as pessoas, normalmente, apresentavam os mesmos problemas: oscilação de humor, dificuldade de concentração,

distúrbios do sono, combinados com sintomas físicos como dor de cabeça e problemas digestivos.

Assim, através de seu método baseado na observação clínica, de experiências de profissionais de diversas áreas, Freudenberger definiu o estado de esgotamento físico e mental, causado pela vida profissional como a Síndrome de Burnout, onde, nesta abordagem, o esgotamento, a decepção e a perda do interesse pelo trabalho estão ligados aos valores do indivíduo que envolvem as atividades laborais (THOMÉ; ALENCASTRO; KOLLER, 2014).

Na perspectiva sócio-histórica, enfatiza-se que o impacto da sociedade é um fator determinante para o Burnout, onde há uma preocupação enorme em manter a eficiência na medida em que a economia capitalista avança, ocasionando mais burocracias e redução da autonomia dos trabalhadores, do tempo de execução das atividades, das atualizações profissionais, do lazer e convívio social (THOMÉ; ALENCASTRO; KOLLER, 2014).

Para a perspectiva organizacional, os sintomas da síndrome seriam possíveis respostas à um trabalho estressante, monótono ou frustrante. Nessa perspectiva compara-se a síndrome com alienação, destacando que a diferença entre os dois é que a alienação diminui a liberdade do trabalhador para realizar a sua tarefa, já o Burnout, daria liberdade para agir, porém sobre uma tarefa impossível de realizar (MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005).

A abordagem mais utilizada nos estudos atuais é a sociopsicológica de Maslach. Nessa perspectiva, a síndrome é resultado da interação de características pessoais e profissionais, onde o estresse laboral causado pela doença pode conduzir a um tratamento frio e indiferente no atendimento ao público (Thomé; Alencastro; Koller, 2014). Para Maslach e Jackson (1981) existem três dimensões que caracterizam a Síndrome de Burnout: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DP) e baixa Realização Pessoal (RP).

A exaustão emocional refere-se ao desgaste psicológico e sentimento de sobrecarga; a despersonalização envolve as atitudes de cinismo, ironia e os sentimentos negativos em relação ao próximo; e a baixa realização pessoal está relacionada aos sentimentos de inadequação pessoal e profissional no ambiente de trabalho (MASLACH; JACKSON, 1981).

A contribuição desta abordagem foi a construção do Maslach Burnout Inventory (MBI), a ferramenta mais utilizada no diagnóstico da Síndrome de Burnout, baseada nas três dimensões anteriores, o MBI proporciona a possibilidade de realizar avaliações psicométricas da doença (THOMÉ; ALENCASTRO; KOLLER, 2014; ALVES, 2017).

Este instrumento multifatorial apresenta diversas versões, sendo a MBI-HSS para os profissionais da área de serviços humanos, a MBI-ES direcionada aos profissionais da área da

educação, a MBI-SS uma versão para estudantes, e a MBI-GS para abranger todas as profissões em geral (SCHUSTER; DIAS, 2018).

O Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) é composto de três dimensões, sendo elas: a Exaustão Emocional (EE), o Cinismo (CI) e a Eficácia no Trabalho (ET), conforme descritas no quadro abaixo:

Quadro 2 – Dimensões do instrumento MBI-GS

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO
Exaustão Emocional	A exaustão envolve fadiga e esgotamento de energia emocional, onde a origem desses sentimentos não está ligada diretamente às pessoas.
Cinismo	O cinismo se refere a uma atitude distante do indivíduo ou indiferença com o trabalho.
Eficácia no Trabalho	A eficácia está relacionada com as expectativas do indivíduo no trabalho, como a perspectiva de eficácia continuada.

Fonte: SCHUSTER *et al*, 2013.

Quanto às causas e consequências de cada dimensão, Demerouti *et al* (2001) enfatiza que a exaustão emocional e o cinismo, são causados geralmente por altas demandas de trabalho, incluindo demandas emocionais, pressão, sobrecarga e ambiente físico desfavorável, onde tais exigências extremas de trabalho acabam resultando na exaustão, enquanto a diminuição da eficácia está mais associada a falta de recursos importantes do trabalho, como autonomia, feedback de supervisores e apoio social.

A exaustão emocional é o fator mais analisado e relatado da síndrome, sendo a manifestação mais óbvia de Burnout, que reflete o estresse vivenciado e afasta, emocionalmente e cognitivamente, o indivíduo de seu trabalho, como um meio de lidar com as sobrecargas que lhe são impostas (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Os autores supracitados ainda afirmam que as pessoas desenvolvem cinismo ou indiferença quando estão desanimados e exaustos, usando distanciamento cognitivo para se afastar, ignorando suas qualidades e objetivos. Assim, demandas opressivas que causam

exaustão e cinismo acabam corroendo o senso de eficácia no trabalho, o que reduz a realização pessoal do indivíduo (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Nesse contexto Bakker, Demerouti e Schaufeli (2002) citam que o cinismo diminui a energia disponível para a realização de tarefas e resolução de problemas relacionados com o trabalho, reduzindo o potencial de trabalho na construção da eficácia profissional, significando que o impacto da exaustão na eficácia do trabalho é amplamente mediado pelo cinismo.

A partir do MBI outros modelos e instrumentos foram desenvolvidos, uma proposta alternativa foi o Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) criado por Evangelia Demerouti em 1999, propondo que a Síndrome de Burnout era composta por apenas duas dimensões: Exaustão Emocional e Desengajamento no trabalho (DEMEROUTI; MOSTERT; BAKKER, 2010; OBREGON, 2017; SCHUSTER; DIAS, 2018; TAMAYO; TRÓCCOLI, 2009).

Quadro 3- Dimensões do instrumento OLBI

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO
Exaustão Emocional	A exaustão é uma consequência da exposição prolongada à determinadas demandas por um longo período, e resultado da tensão cognitiva e intensos efeitos físicos causados pelo trabalho.
Desengajamento no trabalho	O desengajamento caracteriza-se pelo distanciamento do indivíduo com a experiência de seu trabalho, no qual são apresentadas atitudes negativas com relação ao conteúdo ou objeto de trabalho.

Fonte: DEMEROUTI *et al*, 2001.

Nos aspectos referentes à Exaustão Emocional, ao contrário do MBI que só apresenta aspectos afetivos, o OLBI abrange também os aspectos físicos e cognitivos. Já o Desengajamento, semelhante a Despersonalização do MBI, refere-se à rejeição cognitiva, emocional e comportamental sentida pelo indivíduo em relação ao seu trabalho, onde o mesmo vê o trabalho como monótono e desinteressante (DEMEROUTI; MOSTERT; BAKKER, 2010).

Demerouti *et al* (2001) ainda afirmam que na escala de desengajamento, relacionada à tarefa, o indivíduo não vê mais seu trabalho como desafiador, se sentindo desinteressado, executando-o de forma mecânica, o que resulta na falta do engajamento e da identificação com o trabalho, assim como na sensação de desvalorização.

Além das medidas anteriores, outras escalas foram criadas para avaliar a SB, como a Staff Burnout Scale for Health Professional – SBS-HP de Jones (1980); Burnout Measure – BM de Pines e Aronson (1988); Cuestionário Breve de Burnout – CBB de Moreno-Jiménez *et al.* (1997); Copenhagen Burnout – CBI de Kristensen *et al.* (2005) e a Escala de Caracterização do Burnout - ECB de Tamayo e Tróccoli (2009) (SCHUSTER; DIAS, 2018; SCHUSTER *et al.* 2013; TAMAYO; TRÓCCOLI, 2009).

Dos instrumentos anteriores, o CBI e a ECB são os mais citados na literatura. O Copenhagen Burnout Inventory (CBI) surgiu em desacordo ao modelo do MBI, para os autores deste modelo, a Despersonalização e a diminuição da Realização Pessoal não fazem parte da Síndrome de Burnout (TAMAYO; TRÓCCOLI, 2009). O CBI possui três escalas de medida, onde avalia os aspectos pessoais, do trabalho e do cliente (FONTE, 2011).

Neste modelo, o Burnout Pessoal avalia os sintomas gerais de exaustão física e psicológica da pessoa, que podem não estar relacionados com o ambiente de trabalho. O Burnout relacionado com o Trabalho avalia o grau de exaustão e fadiga percebida pela pessoa em relação ao seu trabalho, em qualquer área. E o Burnout relacionado com o Cliente analisa o grau de fadiga física, psicológica e exaustão que a pessoa sente por causa do trabalho com clientes, o que se aplica aos trabalhadores da área de serviços humanos (FONTE, 2011).

Já a Escala de Caracterização do Burnout - ECB surgiu a partir de alguns dos instrumentos citados anteriormente, acrescentando-se novos fatores, resultando inicialmente em um modelo composto por Exaustão Emocional, Desumanização, Realização Pessoal e Decepção no trabalho (TAMAYO; TRÓCCOLI, 2009).

Quadro 4 – Dimensões do instrumento ECB

(continua)

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO
Exaustão emocional	Representa o desgaste no trabalho, o cansaço e o esgotamento.
Desumanização	Representa uma rigidez emocional e desinteresse com os clientes.

Quadro 4 – Dimensões do instrumento ECB

(conclusão)

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO
Realização pessoal	Refere-se ao compromisso, a satisfação e a confiança no desempenho das tarefas.
Decepção no trabalho	Está relacionada a falta de esperança com o progresso profissional, a perda de confiança na própria capacidade, falta de compromisso no trabalho e insatisfação.

Fonte: Tamayo; Tróccoli (2009).

Após a validação do instrumento, em um segundo estudo, os autores Tamayo e Tróccoli (2009) constataram que as dimensões realização pessoal e decepção no trabalho constituíam claramente um único fator, sendo seus itens incorporados portanto na dimensão Decepção no trabalho, resultando em uma estrutura tri-fatorial.

Neste contexto, analisando as dimensões, os autores acreditam que seja mais fácil para as pessoas admitir o cansaço e esgotamento resultante do trabalho do que os sentimentos de ineficácia e inadequação provenientes da decepção no trabalho e da falta de realização pessoal. Assim como, no caso da desumanização ou despersonalização, deve ser mais fácil reconhecer os sentimentos de desgaste ao invés das atitudes de indiferença e descaso com clientes (TAMAYO; TRÓCCOLI, 2009).

Outro modelo, criado a partir da teoria de Maslach com o MBI, foi o modelo de Golembiewsky, Munzenreider e Stevenson de 1983, onde os autores apresentam a Despersonalização como a primeira etapa, na qual o indivíduo culpa os outros pelo mal-estar que está sentindo, posteriormente surge a redução da Realização Profissional com sentimento de fracasso, e por fim a Exaustão Emocional (OBREGON, 2017; TIRONI, 2005).

Tal modelo apresenta uma sequência de fatores laborais que levam ao Burnout, sendo eles: segurança no trabalho, compensação, colegas de trabalho, supervisores, motivação laboral intrínseca, conhecimento dos resultados, responsabilidade pelos resultados e significado do trabalho (FONTE, 2011).

Tironi (2005) aponta que no entanto, no modelo de Leiter de 1993, defende-se que o início do desenvolvimento da Síndrome de Burnout está relacionado com a Exaustão Emocional

causada pelas cargas de trabalho e demandas interpessoais, o que leva o trabalhador a desenvolver atitudes de defesa, como isolamento e indiferença, para lidar com essa exaustão, surgindo assim a Despersonalização, que pode ainda ser agravada pela falta de recursos pessoais ou institucionais, levando a baixa na Realização Pessoal.

Dessa forma, pesquisadores (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001) concluíram que existem no mínimo cinco elementos comuns nas teorias sobre Burnout, sendo elas: a) predominância dos sintomas relacionados à exaustão emocional, fadiga e depressão; b) ênfase nos sintomas mentais e comportamentais e não nos sintomas físicos; c) os sintomas da síndrome são relacionados ao trabalho; d) os sintomas manifestam-se em pessoas que não sofriam de distúrbios psicológicos antes da síndrome; e) comportamentos negativos levam a diminuição da efetividade e desempenho no trabalho.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos a serem utilizados para este trabalho.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Quanto aos métodos das ciências sociais é classificada como método científico pois envolve um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos na busca do conhecimento científico, tendo como característica fundamental sua verificabilidade. Classifica-se ainda como método dedutivo, pois consiste em uma construção lógica a partir de duas premissões, denominadas premissas, que implicam em uma terceira, denominada conclusão (GIL, 2008).

No campo da pesquisa social, onde se utiliza a metodologia científica para a obtenção de novos conhecimentos no âmbito da realidade social, classifica-se este estudo como pesquisa descritiva, a qual descreve as características de determinado fenômeno e estabelece relações entre variáveis, visando descobrir sua existência e associação (GIL, 2008). Pesquisas descritivas, segundo Gil (2008), tem como objetivo estudar características de um grupo, como por exemplo saúde física e mental.

É classificada como pesquisa bibliográfica, pois foi feita a partir de um referencial teórico já publicado sobre o assunto tratado, onde nos serviram como base as informações encontradas em livros, artigos científicos, pesquisas, monografias, teses, periódicos, etc.

Classifica-se ainda como um estudo de caso pois investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto na realidade.

3.2 UNIVERSO DA PESQUISA

A pesquisa foi aplicada na empresa Griffs Comércio de Marcas, localizada no município de Panambi/RS. Não possuindo amostra apenas o universo formado por 6 funcionários que trabalham na empresa.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Gil (2008, p. 109) define entrevista como “a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação”. Quando perguntas são formuladas oralmente pelo pesquisador pode-se classificar ainda como questionário aplicado com entrevista, em que os questionários são utilizados para a obtenção de informações sobre sentimentos, expectativas, interesses, temores, conhecimentos, comportamentos, entre outros (GIL, 2008).

Assim, para a realização da coleta de dados, foram realizadas entrevistas com os funcionários da empresa, utilizando-se um questionário com questões abertas (Apêndice A), onde o roteiro de perguntas foi criado com base no referencial teórico, no qual as questões referentes à Síndrome de Burnout foram baseadas no instrumento MBI-GS por ser o instrumento mais utilizado para medir esta síndrome, a partir dos fatores Exaustão Emocional (EE), Cinismo (CI) e Eficácia no Trabalho (ET), sendo elaboradas três questões para o fator exaustão, três questões para o fator cinismo e três para o fator eficácia no trabalho.

Já as questões referentes a QVT foram baseadas no instrumento QWLQ-bref e TQWL-42, onde optou-se por usar os fatores e aspectos citados no TQWL-42 por terem uma abrangência maior, tal instrumento possui cinco fatores e cada um deles possui quatro aspectos conforme o quadro abaixo, dessa forma utilizou-se dois dos quatro aspectos de cada fator criando uma questão para cada, e portanto, duas questões por fator.

Quadro 5 – Esferas e aspectos do TQWL-42

(continua)

ESFERAS	ASPECTOS
Biológica/Fisiológica	Disposição física e mental

Quadro 5 – Esferas e aspectos do TQWL-42

(conclusão)

ESFERAS	ASPECTOS
Biológica/Fisiológica	Capacidade de trabalho Serviços de saúde e assistência social Tempo de repouso
Psicológica/Comportamental	Autoestima Significância da tarefa Feedback Desenvolvimento pessoal e profissional
Sociológica/Relacional	Liberdade de expressão Relações interpessoais Autonomia Tempo de lazer
Econômica/Política	Recursos financeiros Benefícios extras Jornada de trabalho Segurança de emprego
Ambiental/Organizacional	Condições de trabalho Oportunidade de crescimento Variedade da tarefa Identidade da tarefa

Fonte: adaptado de Pedroso (2010).

Tais fatores denominados biológico/fisiológico, psicológico/comportamental, sociológico/relacional, econômico/político e ambiental/organizacional foram identificados respectivamente nas questões como fatores A, B, C, D e E, e por fim o TWLQ-42 possui ainda um aspecto para descrever a percepção do entrevistado quanto a QVT, que não está em nenhum destes fatores, identificado assim como questão F. Tais entrevistas caracterizam-se como estruturadas, pois são desenvolvidas a partir de perguntas fixas que não variam conforme o entrevistado (GIL, 2008).

Os funcionários A, B, C, D, E e F foram entrevistados no dia 23 de julho de 2021, como consta no quadro abaixo:

Quadro 6 – Dados da entrevista

ENTREVISTADOS	IDADE	SEXO	HORÁRIO DE ENTREVISTA
A	27	Feminino	10:30h às 11h
B	36	Feminino	11h às 12h
C	39	Feminino	12:30h às 13h
D	22	Feminino	13h às 14h
E	42	Feminino	15h às 16h
F	26	Feminino	16h às 17h

Fonte: Dados da pesquisa

3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Primeiramente, todas as informações obtidas nas entrevistas foram gravadas com o auxílio de um aparelho eletrônico e arquivadas em um banco de dados digital, em sequência foram digitalizadas para a posterior análise e comparação de cada pergunta/resposta. Após a coleta dos dados, foi feita a análise, para organizar os dados a fim de que forneçam respostas ao problema proposto para investigação e a interpretação, buscando o sentido mais amplo das respostas, ligando-as a outros conhecimentos anteriormente obtidos.

O ato de descrever, analisar e interpretar as mensagens, procurando ver o que está por detrás das palavras é definido como Análise de Conteúdo, que é a metodologia de tratamento e análise de informações de discursos que podem já ter sido feitos nas diferentes formas de comunicação, assim como podem ser obtidos através de perguntas por meio de entrevistas (SEVERINO, 2007).

Envolvem, portanto, a busca do significado das mensagens, onde, de acordo com Severino (2007, p. 121) “as linguagens, a expressão verbal, os enunciados, são vistos como indicadores significativos, indispensáveis para a compreensão dos problemas ligados às práticas humanas e a seus componentes psicossociais”.

Para Bardin (2016), a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que busca obter indicadores que permitam a inferência de conhecimentos em relação as informações, por meio de procedimentos objetivos e sistemáticos que descrevem o conteúdo das mensagens. Segundo a autora, a análise de conteúdo possui três fases, sendo elas

a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação (BARDIN, 2016).

A primeira fase, de pré-análise, consiste, basicamente, na organização, com o objetivo de estruturar as ideias iniciais, a fim de desenvolver as posteriores análises, onde tal fase possui três etapas: a escolha dos documentos à serem analisados, a formulação dos objetivos e hipóteses, e a elaboração dos indicadores (Bardin, 2016). Esta fase ainda é composta por atividades não estruturadas que auxiliam nesse processo, sendo elas:

- a) A leitura flutuante – consiste em estabelecer uma conexão com os documentos a serem analisados, em conhecer os textos e criar impressões, teorias, tornando a leitura cada vez mais precisa;
- b) A escolha dos documentos – consiste no universo de documentos da análise, suscetíveis a fornecer as informações a respeito do problema levantado;
- c) A formulação das hipóteses e dos objetivos – a hipótese consiste em uma suposição que nos propomos a verificar, e o objetivo é a finalidade geral, para o qual utilizamos os resultados obtidos;
- d) A referenciação dos índices e a elaboração de indicadores – os índices consistem em uma organização dos textos e temas que a análise explicitará, e a partir destes se dá a construção dos indicadores que devem ser precisos e seguros para a análise temática;
- e) A preparação do material – trata-se de preparar o material reunido, e se necessário, fazer uma preparação formal, uma edição dos textos, antes da análise de fato. Como por exemplo no caso de entrevistas gravadas, que necessitam ser transcritas primeiro (BARDIN, 2016).

A segunda fase, denominada exploração do material, é mais longa e maçante, e se resume à codificação, decomposição ou classificação dos dados, de acordo com regras previamente estipuladas. Já na terceira fase, no tratamento dos resultados obtidos e interpretação, é onde os resultados brutos são transformados em resultado significativos e válidos, para serem então confrontados com a teoria utilizada, propondo assim, inferências e interpretações a respeito dos objetivos estipulados (BARDIN, 2016).

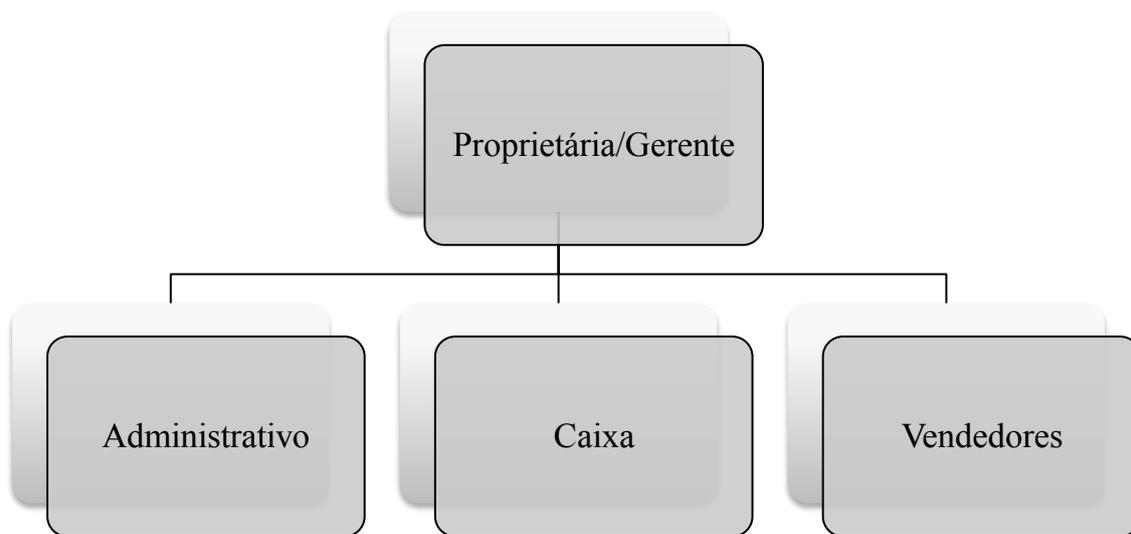
Dessa forma, a pesquisa é baseada na análise qualitativa e interpretação dos dados. Sendo, a análise qualitativa estruturada na redução dos dados, que consiste na seleção e simplificação dos mesmos, na organização de acordo com os temas e os padrões definidos na

pesquisa, possibilitando a análise das semelhanças e seu inter-relacionamento, e na verificação e conclusão, revisando os dados, suas regularidades, padrões e explicações (GIL, 2008).

4 RESULTADOS

4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Griffs Comércio de Marcas LTDA se constitui em um comércio varejista de artigos de vestuário e acessórios, localizada na cidade de Panambi, onde atua desde 2017, com foco em vendas de artigos personalizados para empresas da cidade e região. A mesma tem como objetivos alcançar novos clientes, crescer no mercado e abrir novas filiais. O negócio, ainda de porte pequeno, está estruturado conforme organograma abaixo e se sustenta em valores como responsabilidade com o cliente, confiança, qualidade, criatividade e resultados.



Fonte: dados da empresa

4.2 ANÁLISE DOS ASPECTOS A PARTIR DAS ENTREVISTAS

A realização das entrevistas teve como objetivo analisar a influência que a síndrome de Burnout tem na qualidade de vida dos trabalhadores. Por meio delas foi possível observar os aspectos pessoais e profissionais que interferem na qualidade de vida no trabalho dentro da empresa, assim como identificar a presença e/ou ausência dos aspectos da síndrome na experiência profissional dos colaboradores.

Para a análise dos dados coletados os temas tratados nesta pesquisa foram separados de acordo com os fatores analisados, sendo eles exaustão emocional, cinismo e eficácia do trabalho referentes ao burnout, e esferas biológica/fisiológica, psicológica/comportamental, sociológica/relacional, econômica/política, ambiental/organizacional e percepção quanto a QVT referentes a qualidade de vida no trabalho.

4.2.2 Exaustão Emocional

Este tópico apresenta os resultados obtidos, através de três questões abertas, sobre os aspectos da exaustão emocional, que envolvem principalmente fadiga e esgotamento de energia emocional.

A primeira questão explora como os respondentes se sentem no ambiente de trabalho, com relação as suas emoções. No quadro abaixo seguem as respostas de cada entrevistado (A, B, C, D, E e F).

Quadro 7 – EE1-Exaustão Emocional questão 1

(continua)

EE1. Relativamente as suas emoções, como você se sente no ambiente de trabalho? Por quê?	
A	Me sinto bem, porque eu tenho voz no meu ambiente de trabalho e consigo fazer com que seja um ambiente que me transmita bem-estar, mesmo quando surge algum problema não sofro emocionalmente.
B	Bem, na maioria dos dias, porque no ambiente de trabalho encaro várias situações, algumas simples e outras complexas, o que interfere na harmonia do ambiente.
C	Varia de acordo com os momentos do ambiente, as vezes sinto confiança e interesse e outras vezes aversão e tédio.
D	Me sinto satisfeita em relação as tarefas que eu exerço e o ambiente que é para desempenha-las, e também tenho reconhecimento dos resultados obtidos.
E	Às vezes me sinto esgotada, ansiosa e um pouco nervosa pra terminar logo algo que tenho que fazer e também insegura em relação a estar fazendo da maneira correta algumas tarefas.

Quadro 7 – EE1-Exaustão Emocional questão 1

(conclusão)

EE1. Relativamente as suas emoções, como você se sente no ambiente de trabalho? Por quê?	
F	Me sinto desmotivado, não tenho total autonomia e acho que sou desvalorizado apesar de tudo que faço além das minhas obrigações, o ambiente de trabalho é pesado e não temos muita oportunidade de fala para expressar nossas opiniões.

Fonte: dados da pesquisa

Conforme o quadro apresentado acima, nota-se que alguns respondentes apresentaram sentimentos como desmotivação, insegurança, desvalorização, esgotamento, ansiedade e nervosismo, o que corrobora com a teoria de Demerouti *et al* (2001) de que a causa da exaustão são, geralmente, altas demandas emocionais, ambiente físico desfavorável, pressão e sobrecarga, o que, de acordo com Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) afasta o indivíduo de seu trabalho, tanto emocional quanto cognitivamente, como meio de lidar com as situações de estresse impostas.

Tais sintomas podem ser resultado de um trabalho frustrante, monótono e estressante (Murofuse; Abranches; Napoleão, 2005), porém também foram apresentadas respostas positivas, citando fatores como autonomia, confiança, interesse pelo trabalho e harmonia do ambiente, aspectos estes que, se ausentes, podem acabar levando ao desenvolvimento da síndrome.

Em sequência, o quadro 8 apresenta respostas da questão EE2, quanto ao sentimento de encarar um novo dia de trabalho:

Quadro 8 – EE2-Exaustão Emocional questão 2

(continua)

EE2. Como você se sente quando acorda pela manhã e precisa encarar outro dia de trabalho? Por quê?	
A	Muito bem, gosto do que eu faço e desempenho com prazer minhas tarefas.
B	Na maioria dos dias animada, pois penso que apesar de alguns dias serem ruins, tenho um trabalho e saúde para levantar todos os dias e recomeçar
C	Sem reações, acabou sendo rotina, apesar do desanimo para encarar o mesmo ambiente.

Quadro 8 – EE2-Exaustão Emocional questão 2

(conclusão)

EE2. Como você se sente quando acorda pela manhã e precisa encarar outro dia de trabalho? Por quê?	
D	Motivada, pois eu trabalho com tarefas que gosto de realizar, com total autoridade sobre meus atos e sem nenhuma restrição para o que preciso para desempenha-las, assim tornando a rotina de trabalho mais satisfatória.
E	Depende o dia, tem dias que acordo um pouco desmotivada e só pensando na hora de voltar pra casa, devido a situações que acontecem no trabalho ou até mesmo na minha vida pessoal, assim como tem dias que acordo supermotivada e cheia de ideias.
F	Exausto, desanimado e angustiado por ter que voltar ao meu ambiente de trabalho.

Fonte: dados da pesquisa

Analisando as respostas da questão EE2 percebe-se o desânimo em alguns respondentes, evidenciando que para eles o trabalho se tornou monótono, os quais demonstraram sentimentos como angústia, exaustão e desmotivação, o que vai de encontro com a definição clínica de Freudenberg de que o estado de esgotamento físico e mental, relacionado à vida profissional, está ligado com a decepção, o esgotamento e a perda de interesse pelo trabalho, que envolvem valores pessoais referente as atividades laborais (THOMÉ'; ALENCASTRO; KOLLER, 2014).

Tais sintomas poderiam ser prováveis respostas decorrentes de um trabalho estressante, monótono ou frustrante, no qual o trabalhador, também, teria maior liberdade para operar, porém com difíceis tarefas a serem realizadas (MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005). Neste sentido, nota-se ainda respostas positivas quanto a realização de suas funções, nas quais os respondentes demonstraram motivação, ânimo e autonomia no trabalho.

Para concluir a análise do fator Exaustão Emocional, a seguir no quadro abaixo apresentam-se as respostas da questão EE3, quanto ao sentimento dos indivíduos ao final de seu dia de trabalho:

Quadro 9 – EE3-Exaustão Emocional questão 3

EE3. No final de cada dia no trabalho, como você se sente?	
A	Feliz por ter vencido mais um dia de trabalho.
B	Cansada, às vezes gasto minhas energias durante o dia no trabalho e depois em casa me sinto desanimada e com preguiça.
C	Cansada mentalmente, e animada pra ir para casa.
D	Psicologicamente tranquila, porém com um pouco de cansaço corporal quando o dia é mais corrido.
E	Com um sentimento de dever cumprido, mesmo se não foi um dia tão bom quanto o esperado.
F	Aliviada por poder voltar para casa.

Fonte: dados da pesquisa

Paralelamente à questão anterior, percebe-se o esgotamento de alguns respondentes quando demonstram alívio e animação ao poderem voltar para casa após o fim do expediente, além da maioria das respostas coletadas apontar o cansaço nos indivíduos, causado pelo trabalho, fator este citado por Souza *et al* (2016, p. 120) onde a exaustão emocional “se manifesta pela sensação de cansaço extremo e falta de energia no trabalho e na vida pessoal”.

A título de exemplo, particularmente a resposta do entrevistado B enfatiza a consequência para a vida pessoal decorrente do cansaço causado pelo trabalho, no qual ela cita que o trabalho consome sua energia e quando chega em casa sente preguiça e desânimo, tal situação de dificuldade de equilíbrio entre a vida pessoal e profissional pode ser um fator associado ao desenvolvimento da síndrome de Burnout (FRANTZ, 2019).

4.2.3. Cinismo

O fator Cinismo foi avaliado através de três questões abertas (CI1, CI2 e CI3) que são apresentadas a seguir neste tópico. Na questão CI1 analisa-se a percepção do indivíduo quanto a importância e contribuição de seu trabalho:

Quadro 10 – CI1-Cinismo questão 1

(continua)

CI1. Você acredita na importância do seu trabalho e na contribuição dele para algo? Por quê?
--

Quadro 10 – CII-Cinismo questão 1

(conclusão)

CII. Você acredita na importância do seu trabalho e na contribuição dele para algo? Por quê?	
A	Sim, me sinto importante na minha função e sinto que faço a diferença na maioria das vezes.
B	Sim, porque cada processo dentro da empresa é importante e atrás desses processos estão as pessoas, tento fazer o meu melhor sempre.
C	Acredito que sim, porque eu executo as atividades adequadamente.
D	Com certeza, porque as tarefas que eu realizo fazem com que os objetivos da empresa sejam alcançados, ajudando a equipe também a alcançar e tendo um resultado como um todo.
E	Eu acredito na importância do meu trabalho sim [...] meu trabalho contribui para o lucro da empresa.
F	Acredito na contribuição do meu trabalho para o crescimento da empresa, porque entendo a diferença que faço e a importância que tenho [...]

Fonte: dados da pesquisa

O cinismo, citado por Schuster *et al* (2015, p. 407) “compreendido como a dimensão interpessoal, apresenta-se como uma resposta negativa e insensível aos vários aspectos do trabalho”, nesse sentido não houve evidências desse fator nas respostas coletadas na questão CII na qual todos responderam de forma positiva citando que reconhecem sim a contribuição e importância do trabalho que realizam.

A questão CI2 aborda o entusiasmo sentido pelo indivíduo quanto ao seu trabalho, apresentada no quadro abaixo:

Quadro 11 – CI2 - Cinismo questão 2

(continua)

CI2. Você se sente entusiasmado(a) com seu trabalho? Por quê?	
A	Sim, porque ele me traz novos desafios a cada dia e eu gosto disso.
B	Sim, porque todos os dias aprendo algo diferente que contribui para a minha carreira profissional.

Quadro 11 – CI2 - Cinismo questão 2

(conclusão)

CI2. Você se sente entusiasmado(a) com seu trabalho? Por quê?	
C	Não, porque executamos o trabalho, que por um lado nos agrega conhecimento profissional, mas não temos retornos positivos.
D	Sim [...] tenho uma ótima remuneração, exerço tarefas que me sinto bem e não tenho pressão para alcançar os resultados e sim condicionamentos que me motivam a isso.
E	Sim, porque é a partir do meu trabalho que consigo comprar minhas coisas e alcançar meus objetivos, então, isso me motiva a sempre dar meu melhor.
F	Não, porque não tenho o reconhecimento merecido.

Fonte: dados da pesquisa

A respeito da questão acima, quatro das respostas foram afirmativas, nas quais os entrevistados demonstraram ainda aspectos positivos de sua ocupação justificando o porquê se sentem animados a trabalhar. Da mesma forma, duas das respostas coletadas foram negativas, demonstrando indiferença pelo trabalho, aspecto este que caracteriza o fator cinismo (SCHUSTER *et al.* 2013).

No contexto desta questão, Maslach e Goldberg (1998) acreditam que o esgotamento no trabalho pode ser considerado um problema que deixa os profissionais que antes eram entusiasmados, se sentindo ineficazes e esgotados, o que ressalta a importância do entusiasmo pelo trabalho na vida dos profissionais.

Nesse sentido, a questão CI3, apresentada no quadro abaixo, aborda a questão do interesse pelo trabalho, se comparado ao período inicial nessa função.

Quadro 12 - CI3-Cinismo questão 3

(continua)

CI3. Relativamente ao interesse pelo seu trabalho, como você se sente se pudesse comparar com o período em que iniciou nesta função que se encontra?	
A	Satisfeita, melhorei de função desde que entrei, sei que não tenho muito mais para onde crescer, mas sou feliz onde estou.

Quadro 12 - CI3-Cinismo questão 3

(conclusão)

CI3. Relativamente ao interesse pelo seu trabalho, como você se sente se pudesse comparar com o período em que iniciou nesta função que se encontra?	
B	Atualmente estou mais tranquila, controlando minha ansiedade em resolver os assuntos, penso que nada melhor que um dia após o outro.
C	Anteriormente tinha mais interesse em crescimento e em executar as atividades, atualmente é rotineiro.
D	Hoje me sinto mais confiante, no início era tudo novo e desafiador, depois que adquiri experiência, ganhei confiança e com isso consigo desempenhar as tarefas de uma maneira leve e sem pressão, se torna um processo natural e satisfatório.
E	Como já trabalho nessa área a muito tempo, confesso que muitas vezes surge vontade de aprender algo diferente e encarar algo novo.
F	Me sinto totalmente diferente, no início eu tinha voz e era valorizada, hoje tudo está muito mudado.

Fonte: dados da pesquisa

Analisando a questão a cima, nota-se que o respondente C cita o trabalho como rotineiro, o respondente E afirma ter vontade de encarar algo novo e o respondente F diz se sentir desvalorizado, tais respostas vão de encontro com a concepção de Demerouti *et al* (2001) onde o indivíduo não vê mais seu trabalho como desafiador, se sentindo desinteressado, executando-o de forma mecânica, o que resulta na sensação de desvalorização.

Neste sentido Maslach e Leiter (1997) enfatizam que o Burnout é um desgaste das emoções, onde o que começou como um trabalho significativo, desafiador e importante, torna-se insatisfatório, desagradável e sem sentido.

4.2.4 Eficácia no trabalho

O fator Eficácia no trabalho, relacionado às expectativas do indivíduo quanto a sua eficácia nas tarefas, será analisado neste tópico a partir de 3 questões abertas. A questão ET1, apresentada no quadro abaixo, verifica se o colaborador se considera bom em sua função:

Quadro 13 – ET1-Eficácia no trabalho questão 1

ET1. Você se considera bom no que faz? Por quê?	
A	Sim, consigo ser eficaz e resolver todas minhas demandas, trazendo resultados positivos para a empresa.
B	Sim, mas com a consciência que jamais serei boa o suficiente para parar de aprender.
C	Sim, me considero, porque estou sempre buscando a execução correta.
D	Me considero boa nos resultados, porém ainda tenho muito a evoluir em algumas situações que sei que ainda tenho a melhorar.
E	Sim, pela experiência que adquiri ao longo dos anos trabalhando nessa profissão.
F	Me considero muito boa, sempre estou presente, me esforço todos os dias e estou sempre buscando melhorar.

Fonte: dados da pesquisa

Nas respostas obtidas os colaboradores confirmam serem bons no que fazem, não apresentando assim uma diminuição da eficácia, o que difere do conceito desse aspecto, pois o mesmo está relacionado a sentimentos de inadequação pessoal e profissional no ambiente de trabalho (MASLACH; JACKSON, 1981).

Nesse contexto, avalia-se na questão a seguir, apresentada no quadro 14, a percepção do indivíduo quanto a sua eficiência e capacidade de fazer as coisas acontecerem em seu trabalho.

Quadro 14 – ET2-Eficácia no trabalho questão 2

(continua)

ET2. Você se sente confiante de que é eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam em seu trabalho? Por quê?	
A	Sim, já consigo provar isso no meu dia a dia resolvendo problemas e trazendo soluções para a empresa, faço isso desde que entrei na empresa e tenho ajudado a empresa crescer a cada dia.
B	Sim, no que está ao meu alcance [...]

Quadro 14 – ET2-Eficácia no trabalho questão 2

(conclusão)

ET2. Você se sente confiante de que é eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam em seu trabalho? Por quê?	
C	Sim, porque tenho conhecimento nos processos e em como executá-los e caso surjam dúvidas tenho capacidade de desempenhar as atividades, buscando a eficiência.
D	Hoje em dia sim, porque consigo notar minha evolução e tenho feedbacks do meu crescimento profissional, o que faz você perceber no que precisa melhorar e seus pontos fortes que podem ajudar nessa melhoria.
E	Sim, como a empresa menor é mais fácil de lidar com pessoas e situações diversas.
F	Me sinto, totalmente, confiante na minha eficiência, porém não tenho o poder de grandes mudanças.

Fonte: dados da pesquisa

Quanto a sua capacidade e eficiência, apesar de todos terem respondido positivamente, observa-se que a entrevistada F cita não ter poder de mudança em seu trabalho, o que demonstra a ausência de autonomia em sua função, ao contrário do que se evidencia, por exemplo, nas respostas de A e C. Assim como, a entrevistada D cita o feedback como ponto positivo em sua evolução profissional, mostrando a importância também deste aspecto.

Em vista disso, percebe-se que apesar dos entrevistados ainda terem confiança em sua capacidade, há fatores que se ausentes podem acabar diminuindo a perspectiva de eficácia do indivíduo, pois, de acordo com Demerouti *et al* (2001), a diminuição da eficácia está também associada a falta de recursos importantes do trabalho, como autonomia, feedback de supervisores e apoio social.

Deste modo, o quadro a seguir mostra as respostas para a questão ET3, que analisa a eficiência do indivíduo em solucionar problemas em seu trabalho.

Quadro 15 – ET3-Eficácia no trabalho questão 3

(continua)

ET3. Quando os problemas surgem no dia-a-dia em seu trabalho, como você reage? Por quê?

Quadro 15 – ET3-Eficácia no trabalho questão 3

(conclusão)

ET3. Quando os problemas surgem no dia-a-dia em seu trabalho, como você reage? Por quê?	
A	Com calma e sensatez, para ter certeza que trarei a melhor solução possível.
B	Quando consigo resolver, se não vou atrás do responsável, porque não gosto de deixar assunto parado sem resolver.
C	Fico mais preocupada, porém eu visualizo formas para solucionar as situações.
D	Primeiro, por ser algo natural do ser humano, acabo ficando um pouco tensa, mas procuro manter a calma para buscar a melhor forma de agir para corrigir os problemas.
E	No primeiro momento fico nervosa e busco logo resolver, quando as coisas saem do controle acabamos tendo que sair da nossa zona de conforto também.
F	Reajo, calmamente, procurando a raiz do problema para que se possa resolvê-lo o mais rápido possível.

Fonte: dados da pesquisa

Quanto ao surgimento de problemas no trabalho, alguns dos entrevistados demonstraram tranquilidade e sensatez para enfrentar tais situações, assim como outros também citaram preocupação, nervosismo e tensão nessas ocasiões, sentimentos esses que podem acabar corroendo o senso de eficácia do trabalhador, reduzindo sua realização pessoal (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Nesse sentido, relacionando este fator com o fator cinismo, anteriormente analisado no tópico 4.3, Bakker, Demerouti e Schaufeli (2002) citam também que o cinismo diminui a energia disponível para a realização de tarefas e resolução de problemas relacionados com o trabalho, reduzindo o potencial de trabalho na construção da eficácia profissional.

Porém, apesar dos respondentes terem apresentado diferentes sentimentos, percebe-se um fator comum entre eles, sendo o fato de os indivíduos agirem sempre em busca da melhor solução para os problemas que surgem, o que demonstra assim, que eles acreditam em sua eficiência e se importam com seu trabalho.

4.2.5 Esfera biológica/fisiológica (A)

A esfera biológica/fisiológica será analisada a partir de duas questões abertas, sendo A1 e A2. Segue abaixo o quadro com as respostas da questão 1:

Quadro 16 – Esfera biológica/fisiológica questão A1

A1. Como você avalia a sua motivação para trabalhar?	
A	Alta, me sinto bem motivada, pois gosto do meu trabalho.
B	Boa, penso que a motivação está dentro de cada pessoa, não sou influenciada pelos pensamentos negativos.
C	Média, não posso dizer que me sinto supermotivada, nem que me sinto desmotivada.
D	Me sinto motivada para trabalhar, por saber que tenho um bom retorno dos meus resultados, financeiramente e humanamente, no caso, tenho reconhecimento profissional.
E	Eu avalio minha motivação no trabalho em busca de coisas que eu desejo conquistar.
F	Minha motivação é somente a necessária para executar o meu trabalho da melhor forma possível.

Fonte: dados da pesquisa

A respeito da motivação do funcionário para trabalhar, constata-se que, apesar de nenhum ter dito se sentir definitivamente desmotivado, três respondentes não demonstraram muito ânimo quanto a esta questão, havendo citações de que se motivam em busca de coisas que desejam conquistar ou que só tem o estímulo necessário para fazer seu trabalho da melhor forma possível.

Nesse sentido, considerando a qualidade de vida no ambiente laboral, fica evidente a importância do trabalhador estar satisfeito com seu trabalho, para que tenha disposição física e mental na realização de suas tarefas, e assim as faça de forma eficiente, pois a QVT está relacionada com a busca de maior produtividade, prezando pelos aspectos da motivação e da satisfação do indivíduo (SILVA; LIMA, 2011).

Por conseguinte, conforme o quadro 17, a questão A2 apresenta a como os entrevistados se sentem, fisicamente, durante o trabalho.

Quadro 17 – Esfera biológica/fisiológica questão A2

A2. Você se sente cansado ou sonolento durante o trabalho?	
A	Algumas vezes.
B	Às vezes, quando tenho muitos assuntos pendentes, parece que não descanso totalmente. Mas ao longo dos anos, com a experiência profissional, estou aprendendo a controlar e parar de pensar no trabalho quando estou em casa.
C	Em alguns momentos sim, quando tem baixa nas demandas e tenho tempo ocioso.
D	Em alguns dias sim, principalmente quando eu não consigo ter um bom descanso de um dia para o outro.
E	Às vezes me sinto.
F	Às vezes sim.

Fonte: dados da pesquisa

Conforme o quadro acima, percebe-se um cansaço evidente nos trabalhadores, apesar de não ter sido mencionado como algo cotidiano, porém julga-se ser um ponto relevante no âmbito da qualidade de vida dos trabalhadores. Nesse sentido, Monaco e Guimarães (2000) salientam que a QV e a QVT estão estritamente relacionadas, sendo fundamental para se ter uma boa qualidade de vida no trabalho, que a empresa também proporcione os meios necessários para uma boa qualidade de vida de modo geral.

Gill e Feinstein (1994) citam que a qualidade de vida inclui tanto fatores ligados a saúde, como bem-estar físico e mental, quanto outros fatores importantes na vida das pessoas, como trabalho e família, além de outras circunstâncias do cotidiano, ressaltando o quanto a percepção das pessoas sobre esses aspectos é essencial.

4.2.6 Esfera psicológica/comportamental (B)

No quadro a seguir são apresentadas as respostas para a questão B1, referente a esta esfera.

Quadro 18 – Esfera psicológica/comportamental questão B1

B1. Você considera importante o trabalho que realiza?	
A	Sim, acredito que meu trabalho é bem importante para os resultados da empresa.
B	Sim, cada tarefa que concluo gera uma satisfação pessoal.
C	Sim, se não a função não existiria.
D	Sim, porque eu sei que meu trabalho é essencial para atingir o público.
E	Sim, considero um trabalho que exige muita responsabilidade e atenção.
F	Sim, considero importante.

Fonte: dados da pesquisa

Na questão de significância da tarefa os entrevistados apresentam em geral uma percepção positiva quanto a importância de seu trabalho e o significado dele para a empresa, o que vai de encontro com o modelo de Hackman e Oldham (1975), no qual, o grau em que o trabalho obtém um impacto substancial na vida ou no trabalho das pessoas, sendo na organização ou na sociedade, é definido como significado da tarefa, que é uma das dimensões que criam um estado psicológico crítico.

Para os autores, o estado psicológico crítico conduz resultados pessoais que afetam a qualidade de vida no trabalho, e são influenciados pela significância percebida de seu trabalho, responsabilidade percebida pelos seus resultados e conhecimento dos reais resultados do trabalho (HACKMAN; OLDHAM, 1975). Dessa forma, há menos chances de a tarefa afetar a QVT se o trabalhador tiver uma boa percepção de seu trabalho, no qual enxerga sua importância.

No entanto, além da percepção o indivíduo quanto ao seu trabalho, o quadro a seguir apresenta outro fator importante da esfera psicológica/comportamental, relacionada a percepção organizacional.

Quadro 19 – Esfera psicológica/comportamental questão B2

(continua)

B2. A empresa incentiva ou possibilita o seu crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional?	
A	Um pouco.
B	A empresa não tem projetos de plano de carreira ou algo do tipo, acredito que o interesse tem que partir do colaborador, mas a empresa poderia oferecer oportunidades e valorizar os talentos que já estão aqui dentro.

Quadro 19 – Esfera psicológica/comportamental questão B2

(conclusão)

B2. A empresa incentiva ou possibilita o seu crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional?	
C	Sim, mas visando os resultados exclusivo da empresa.
D	Sim, já investiram em cursos de aperfeiçoamento para melhorar minha performance profissional.
E	Sim, até tem cursos e tal, mas não me sinto incentivada pela empresa.
F	Eles oferecem alguns cursos, no caso acho que eles possibilitam, mas não sinto que incentivam meu crescimento, e depende de cada pessoa também [...]

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com Pedroso (2010), um dos principais aspectos da esfera psicológica/comportamental é o desenvolvimento pessoal e profissional, onde o nível com o qual a empresa incentiva e promove o aperfeiçoamento do indivíduo, tem o intuito de lhe possibilitar crescimento pessoal e/ou profissional.

A partir do quadro acima, percebe-se que nesta questão, a empresa apenas oferta cursos de aperfeiçoamento, porém mais voltados para o desenvolvimento das tarefas do que para o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores, deixando evidente a carência de estímulo para que os mesmo cresçam e evoluam em sua vida pessoal e profissional em conjunto com a empresa, resultando em um nível insatisfatório de incentivo na percepção dos funcionários.

Nesse contexto, o fator Oportunidade de crescimento e segurança, do modelo de Walton, é citado por Fernandes (1996) como o aspecto que tem por finalidade medir a QVT em relação às oportunidades que a empresa estabelece para o crescimento e desenvolvimento pessoal de seus empregados, sendo sua relevância expressada através de critérios como a possibilidade de carreira, que viabiliza avanços profissionais, reconhecidos por colegas, família e comunidade, e crescimento pessoal, sendo um processo de educação continuada para desenvolvimento e aplicação das potencialidades da pessoa.

4.2.7 Esfera sociológica/relacional (C)

No quadro 20 são apresentadas as respostas dos entrevistados para a questão C1.

Quadro 20 – Esfera sociológica/relacional questão C1

C1. Como você avalia a sua relação com seus colegas, superiores e/ou subordinados?	
A	Muito boa com todos.
B	Boa, não tenho problemas com ninguém, procuro ser transparente em todas as relações, sendo colega de trabalho ou gerente da área.
C	Boa, o diálogo é sempre proveitoso.
D	Meu relacionamento com as pessoas é bom, tenho uma boa dinâmica para trabalhar em grupo, sabendo lidar com ordens dos supervisores e também designar as tarefas para quem preciso de forma tranquila e sutil.
E	Tenho uma relação boa e amigável com todos.
F	Tranquilo, é uma relação de respeito para termos um bom convívio, tratando dos assuntos necessários.

Fonte: dados da pesquisa

O bom relacionamento, obviamente, prevalece no ambiente laboral da empresa conforme as respostas obtidas, fator este que é essencial para a qualidade de vida no trabalho, pois, de acordo com Francisco e Filho (2019), não basta a empresa oferecer somente condições físicas adequadas aos colaboradores, se houverem fatores psicológicos negativos, resultantes da falta de um bom relacionamento interpessoal entre colegas e gestores, afetando o desempenho dos mesmos.

Quando as relações interpessoais afetam, negativamente, o clima organizacional, podem ocasionar problemas como insegurança, desrespeito, estresse, desânimo e perda produtiva, mas por outro lado, um relacionamento interpessoal harmonioso no ambiente de trabalho faz com que as pessoas sejam mais comprometidas, envolvidas, realizadas e produtivas, facilitando o trabalho em equipe e o alcance dos resultados, trazendo melhores condições de qualidade para o trabalho (SOUSA, 2013).

A esfera sociológica/relacional inclui ainda o fator autonomia, conforme o quadro 21.

Quadro 21 – Esfera sociológica/relacional questão C2

(continua)

C2. Você diria que tem autonomia na realização de suas tarefas? E está satisfeito com isso?

Quadro 21 – Esfera sociológica/relacional questão C2

(conclusão)

C2. Você diria que tem autonomia na realização de suas tarefas? E está satisfeito com isso?	
A	Sim, tenho bastante e isso me ajuda muito na realização das minhas tarefas, sou satisfeita quanto a isso.
B	Não, atualmente preciso de autorização para algumas ações, porém não me sinto insatisfeita por esse motivo.
C	Tenho autonomia, porém não total, pois realizamos muitas trocas de experiencia, e como possuem pessoas mais experientes, em determinadas situações acabo dependendo dessas trocas, não estou muito satisfeita, mas estou buscando o desapego nesse sentido.
D	Sim, eu realizo elas da maneira que acho melhor, por isso me sinto satisfeita, porque assim consigo propor muitas ideias com uma abordagem fácil.
E	Sim, porque o que eu faço somente eu sei fazer na empresa, e isso me deixa satisfeita sim.
F	Nem sempre, também não me sinto satisfeita, mas compreendo que as vezes é necessário solicitar os outros.

Fonte: dados da pesquisa

Os entrevistados em sua maioria citam ter autonomia, alguns mencionam não ser total ou não ser sempre, como os respondentes C e F, que ainda demonstram insatisfação com este fato, assim como, observado no quadro 14, no qual o respondente F cita não ter poder de mudança em seu trabalho, o que evidencia a ausência de autonomia em sua função. Já o responde B afirma não se sentir insatisfeito por este motivo, quanto aos respondentes A, D e E, estes afirmam ter total autonomia e estarem bem satisfeitos com isso.

Dessa forma, nota-se que a autonomia está presente, mas de forma desigual entre os funcionários, fator este que influencia a qualidade de vida no trabalho (Guimarães, 1995; Chiavenato, 2004), sendo ele um aspecto importante que proporciona a liberdade e independência do trabalhador na programação de suas atividades e na determinação dos meios a serem utilizados (HACKMAN; OLDFHAM, 1975).

4.2.8 Esfera econômica/política (D)

No quadro a seguir apresentam-se as respostas dos entrevistados quanto a satisfação com seu salário e benefícios na empresa.

Quadro 22 – Esfera econômica/política questão D1

D1. Você está satisfeito com seu salário e benefícios oferecidos pela empresa?	
A	Sim, acredito que sou bem recompensada pelo meu trabalho.
B	Não, pelo que faço deveria receber muito mais. Um dos pontos negativos da empresa, é que não temos plano de saúde.
C	Não, pelas demandas realizadas e grau de responsabilidades o salário deveria ser maior, os demais benefícios são aceitáveis.
D	Sim, porque sou recompensada pelos resultados obtidos, o que traz um bom retorno financeiro.
E	Mais ou menos, o salário não é ruim, mas poderia ser melhor, os benefícios são o básico.
F	Sim estou satisfeito, mas sempre busco por mais.

Fonte: dados da pesquisa

A partir das respostas obtidas pode-se concluir que existe uma desigualdade salarial na empresa, onde três são bem recompensados pelo trabalho, e os outros três ganham menos do que deveriam de acordo com as tarefas e demandas de trabalho que realizam, ponto este que deve ser avaliado pela organização, pois fatores como salário, benefícios e reconhecimento pelos resultados são aspectos importantes que podem influenciar a qualidade de vida no trabalho (CHIAVENATO, 2004).

Nesse contexto, o modelo de Walton apresenta, o fator Compensação justa e adequada como um dos principais fatores que afetam as pessoas em seu ambiente de trabalho, no qual a remuneração adequada é aquela necessária para o indivíduo viver dignamente dentro dos padrões culturais, econômicos e sociais em que está inserido, suprimindo suas necessidades pessoais. Além do fator Equidade interna, que refere-se a equidade na remuneração entre os membros de uma organização (FERNANDES, 1996).

Dessa forma, evidencia-se a importância do fator econômico, que leva ao indicador injustiça relacionado à desigualdade salarial, definido no modelo de Westley, como um dos

problemas vivenciado pelas pessoas no ambiente de trabalho, decorrentes das características da sociedade moderna (PEDROSO, 2010).

Neste sentido, também se faz necessário avaliar a jornada de trabalho dos funcionários, sendo esta pela qual eles recebem sua remuneração. O quadro 23 apresentará as respostas dos entrevistados para essa questão.

Quadro 23 – Esfera econômica/política questão D2

D2. Você julga sua jornada de trabalho semanal cansativa ou exaustiva?	
A	Tem semanas que é cansativa e semanas exaustivas.
B	Cansativa, em alguns momentos apenas.
C	Sim, pelo grau de exaustão mental.
D	Somente quando o atendimento é feito em horários diferenciados, em datas especiais, que da mais correria, se não é tranquilo.
E	Dependendo do período do mês é cansativa.
F	Acho cansativa no geral, mas também tem momentos bem exaustivos.

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com cinco, dos seis, respondentes, a jornada semanal de trabalho é considerada cansativa em alguns momentos, no entanto houveram três menções de que o trabalho é exaustivo, sendo um ponto importante a ser observado. Na esfera analisada, a jornada de trabalho refere-se a adequação da carga horária de trabalho semanal com a disposição do indivíduo para realizar suas tarefas (PEDROSO, 2010).

Nesse contexto, o modelo de Walton aborda o fator Condições de trabalho, que conta com aspectos importantes, como por exemplo jornada de trabalho, carga de trabalho e estresse, no qual a jornada relaciona-se ao número de horas trabalhadas e sua relação com as tarefas desempenhadas, a carga de trabalho refere-se a quantidade de trabalho a ser executado em um período de trabalho, e o estresse refere ao nível de exaustão em que o profissional é submetido ao realizar suas tarefas (Fernandes, 1996). Dessa forma, avalia-se as reais condições existentes no local de trabalho onde são desempenhadas as funções.

4.2.9 Esfera ambiental/organizacional (E)

Neste tópico serão avaliados aspectos organizacionais e do ambiente de laboral, a partir de duas questões, sendo a questão E1 apresentada no quadro abaixo.

Quadro 24 – Esfera ambiental/organizacional questão E1

E1. As condições de trabalho do seu cargo, como temperatura, ruídos, luminosidade etc., estão adequadas?	
A	Não muito, às vezes fico próxima a ruídos, o que por alguns momentos atrapalham.
B	Sim, como trabalho no administrativo não tenho problema com esse tipo de condições.
C	Em parte, sim, o que não considero muito adequado é a ergonomia.
D	Ergonomicamente acredito que podem haver melhorias [...]
E	Sim, tudo certo.
F	Sim, estão adequadas na medida do possível.

Fonte: dados da pesquisa

Observa-se no quadro acima que existem pontos a serem melhorados no ambiente de trabalho da empresa, porém nenhum ponto, extremamente, negativo, apenas aspectos ergonômicos e ruídos que precisam de solução, pois são prejudiciais às condições de trabalho (PEDROSO, 2010).

É importante salientar este aspecto, que vai de encontro com o conceito de Albuquerque e França (1998), de que a QVT é um conjunto de ações que a empresa desenvolve pra diagnosticar e implantar melhorias e inovações tecnológicas, gerenciais e estruturais no ambiente de trabalho, o que fará com que o trabalhador tenha melhores condições no que se refere à ambiente, barulho, iluminação, temperatura, etc.

Da mesma forma, no fator Condições de trabalho, citado no tópico anterior, também observa-se o ambiente físico, onde o colaborador exerce suas funções, analisando as condições de bem-estar e organização para o desempenho do trabalho. O fator ainda engloba ambiente saudável, critério este que analisa as condições de segurança e de saúde em que o indivíduo fica exposto, para que se tenha condições justas de segurança e saúde (FERNANDES, 1996).

Além dos aspectos do ambiente físico, a esfera em questão envolve aspectos organizacionais como variedade da tarefa, fator este que, se negligenciados, pode tornar o

trabalho frustrante e monótono. Para avaliar a percepção dos trabalhadores nesse sentido, segue abaixo o quadro 25 com as respostas da questão E2.

Quadro 25 – Esfera ambiental/organizacional questão E2

E2. Você considera seu trabalho monótono ou frustrante?	
A	Não, ao contrário, exerço muitas atividades, cada dia é algo diferente e gosto muito.
B	Não, cada dia é uma situação diferente, se tornando instigante.
C	Não, porque temos uma variedade de tarefas.
D	Não, porque todo dia é um novo desafio [...] não se torna uma rotina igual todos os dias.
E	Não considero nenhum dos dois.
F	Não, nem sempre faço a mesma coisa, isso ajuda muito a não cair na monotonia

Fonte: dados da pesquisa

No âmbito analisado nessa questão foi evidenciado um ponto forte para a empresa, onde há a concordância de que o trabalho exercido pelos funcionários não é considerado monótono nem frustrante, o que, aparentemente, é evitado pela realização de diferentes tipos de atividades no cargo desenvolvido pelo indivíduo, o que condiz, exatamente, com a definição do aspecto Variedade da tarefa analisado nessa esfera (PEDROSO, 2010).

Para Hackman e Oldham (1925), os resultados pessoais que afetam a QVT também são influenciados pela variedade de habilidades, sendo o grau em que o trabalho requer uma variedade de atividades e o uso de diferentes habilidades em sua realização. Dessa forma, a diversidade das tarefas diminui as chances de um trabalho se tornar monótono, beneficiando a qualidade de vida dos trabalhadores.

4.2.10 Percepção do entrevistando em relação à QVT

Neste tópico apresenta-se o aspecto F, que não está em nenhuma das esferas anteriormente analisadas, sendo este aspecto utilizado para descrever a percepção do entrevistado quanto a sua qualidade de vida no trabalho, identificado assim como questão F1, conforme quadro abaixo.

Quadro 26 – Percepção do entrevistado quanto à QVT - questão F1

F1. Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?	
A	Acho boa, tenho conforto, sou bem tratada e valorizada, e tenho boas condições de trabalho.
B	Atualmente me controlo, psicologicamente, para não deixar o estresse do dia a dia influenciar no meu desempenho profissional e na minha vida pessoal, mas ao longo dos dias percebo que a empresa está interessada no resultado e não em como se chega nesse resultado, acredito que as pressões sempre vão existir, mas a forma com que ela é imposta aos colaboradores tem total diferença na qualidade das tarefas realizadas.
C	Ruim, onde o espaço físico é fechado, relativamente pequeno e com cores monótonas, além do clima organizacional às vezes pesado e preocupação apenas com a execução e não com o bem-estar do trabalhador.
D	Acredito ser boa, acho a empresa um lugar tranquilo e bom para trabalhar.
E	Hoje eu considero que tenho uma boa qualidade de vida no trabalho, tenho uma boa interação com meus colegas e gosto do que eu faço.
F	Ruim, não me sinto muito feliz e realizada com o trabalho, pois não consigo ter um desenvolvimento e crescimento profissional.

Fonte: dados da pesquisa

A partir do quadro 26, pode-se observar uma discordância nas respostas, onde metade dos entrevistados afirmam ter uma boa qualidade de vida no trabalho com pontos positivos da empresa, assim como a outra metade cita ter uma qualidade de vida no trabalho ruim, por conta de fatores negativos da organização.

Dentre os pontos positivos, foram citados valorização, conforto, ambiente tranquilo, boas condições de trabalho, bom relacionamento com colegas, satisfação com as tarefas exercidas. Fatores estes, que vão ao encontro dos citados por Chiavenato (2004), os quais influenciam na qualidade de vida no trabalho, sendo eles a satisfação com o trabalho, valorização pelos resultados, ambiente de trabalho, relacionamentos, entre outros.

Nesse sentido, os autores Werther e Davis (1983) afirmam que, para que exista a satisfação mútua entre colaborador e organização, faz-se necessário que as exigências ambientais, organizacionais e comportamentais estejam alinhadas a um projeto apropriado de

cargo, pois alterações nesses fatores podem afetar, significativamente, a QVT dos colaboradores.

Na mesma proporção, entre os pontos negativos, foram citados o interesse da empresa apenas nos resultados e não com o bem-estar do trabalhador, estresse, pressão, falta de realização com o trabalho, dificuldade de crescimento e desenvolvimento profissional. Dessa forma, percebe-se que apesar dos aspectos positivos, a empresa também tem pontos a serem melhorados na questão de qualidade de vida no trabalho, a qual, segundo Guimarães (1995), deve proporcionar ao trabalhador sentimento de realização, por meio de benefícios e relações sociais.

Considerando que a QVT, de acordo com o autor Reis Junior (2008, p. 51), é “o conjunto de ações desenvolvidas pelas empresas na implantação de melhorias gerenciais, estruturais e tecnológicas, na busca da satisfação e do bem-estar físico, psicológico, social e profissional dos colaboradores”, nota-se a importância de implementar melhorias que tragam resultados positivos em relação aos fatores citados pelos entrevistados.

4.3 SÍNDROME DE BURNOUT x QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Considerando que, a Síndrome de Burnout, de acordo com o psiquiatra Freudenberg, é causada pela vida profissional e está ligada aos valores do indivíduo que envolvem as atividades laborais (Thomé; Alencastro; Koller, 2014), e a Qualidade de Vida no Trabalho, para Chiavenato (2004) envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, quanto os aspectos psicológicos e sociais presentes no ambiente laboral, percebe-se a possível relação entre os mesmos, dando-se assim a relevância de se analisar conjuntamente seus aspectos semelhantes.

Deste modo, no contexto da síndrome de burnout, Demerouti *et al* (2001) cita que as dimensões exaustão emocional e cinismo podem ser causadas por altas demandas de trabalho, sobrecarga e ambiente físico desfavorável, e a dimensão da eficácia pode ser afetada pela falta de recursos importantes como autonomia, feedback e relacionamentos sociais.

Da mesma forma, no âmbito da QVT, o modelo de Walton apresenta, como um dos aspectos que afetam as pessoas em seu ambiente de trabalho, a dimensão Condições de trabalho, que envolve ambiente físico e saudável, jornada e carga de trabalho (Fernandes, 1996). Hackman e Oldham (1975) apresentam em seu modelo de QVT, as dimensões autonomia e feedback, assim como o autor Pedroso (2010) também apresenta como aspectos importantes, jornada de trabalho, condições do ambiente, autonomia, feedback e relacionamentos interpessoais.

No que se refere a SB, os autores Murofuse, Abranches e Napoleão (2005) citam que, de acordo com a perspectiva organizacional, os sintomas da síndrome seriam possíveis respostas à um trabalho estressante, monótono ou frustrante. Nesse sentido, a partir das respostas obtidas nas entrevistas observou-se, em alguns funcionários, a evidencia de sentimentos de esgotamento, desgaste psicológico e frustração com o trabalho. Fatores estes que vão ao encontro dos aspectos de QVT apresentados por Pedroso (2010), que envolvem disposição física e mental, variedade da tarefa, entre outros, e que em sua ausência no dia-a-dia laboral, podem ter relação com os aspectos da SB apresentados.

Em síntese, o quadro abaixo apresenta os fatores semelhantes dos temas aqui abordados, sendo os que mais se ressaltaram, e que podem assim levar ao Burnout e interferir na Qualidade de Vida dos trabalhadores.

Quadro 27 – Correlação de aspectos semelhantes evidenciados da SB e QVT

Aspectos associados ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout	Aspectos que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho
Autonomia	Autonomia
Feedback	Feedback
Relacionamentos	Relacionamentos
Ambiente físico desfavorável	Ambiente físico e condições de trabalho
Altas demandas e sobrecarga	Jornada de trabalho
Monotonia e frustração	Variedade de tarefas
Estresse e desgaste psicológico	Disposição física e mental

Fonte: baseado na pesquisa

A partir das entrevistas, notou-se ainda menções a outros aspectos além dos citados na revisão teórica, e que vão ao encontro de fatores importantes para a qualidade de vida no trabalho, como realização e satisfação com o trabalho desempenhado, remuneração adequada e crescimento profissional.

Desse modo, apesar de não ser prevacente, considera-se que existem fatores favoráveis ao surgimento da síndrome de burnout, assim como suscetíveis a afetar a qualidade de vida no trabalho, dado ao fato de que a síndrome é composta pelas dimensões exaustão emocional e cinismo que são geralmente causadas por altas demandas de trabalho, incluindo demandas

emocionais, pressão e ambiente de trabalho, e pela dimensão eficácia no trabalho, que tende a diminuir pela falta de aspectos importantes como autonomia, feedback e relacionamentos (DEMEROUTI *et al.*, 2001).

5 CONCLUSÃO

A qualidade de vida no trabalho é um fator determinante para a saúde física e mental de uma pessoa, que envolve tanto aspectos físicos como psicológicos do ambiente de trabalho, fator este que pode ser afetado por altos níveis de estresse ocupacional, levando a Síndrome de Burnout, o que faz com que as empresas se preocupem cada vez mais em garantir o bem-estar físico e psicológico de seus colaboradores.

Nesse sentido, o presente estudo teve como um de seus objetivos específicos, verificar a concepção dos colaboradores quanto aos aspectos da Síndrome de Burnout, concluindo-se assim que, a dimensão Exaustão Emocional ficou bem dividida entre respostas positivas e negativas, evidenciando que, apesar de haver pessoas que se sentem realizadas com seu trabalho na empresa, uma parte dos trabalhadores apresenta sinais de desgaste psicológico, cansaço e esgotamento de energia.

Na dimensão Cinismo, os colaboradores demonstraram total segurança em relação a contribuição e importância de seu trabalho, já as outras duas questões, relacionadas ao entusiasmo e interesse pelo trabalho, ficaram bem divididas entre respostas positivas e negativas, nas quais as respostas negativas deixaram evidentes um sentimento de falta de reconhecimento e apoio, o que pode acabar resultando na indiferença com o trabalho.

Já a dimensão Eficácia no trabalho, a qual caracteriza-se por corroer o senso de eficácia do trabalhador, resultando no sentimento de incompetência, no entanto, apresentou praticamente só respostas positivas, o que diminui as chances de desenvolvimento da síndrome entre os trabalhadores.

Porém, tais resultados contradizem o embasamento teórico, que apresenta a Eficácia no trabalho como a dimensão relacionada à falta de recursos importantes de trabalho, como autonomia, feedback de desempenho e apoio social, aspectos estes que apresentaram parcialidade negativa por parte dos entrevistados. Nesse contexto, os autores Tamayo e Tróccoli (2009), acreditam que seja mais fácil para as pessoas admitir cansaço e esgotamento resultante do trabalho do que sentimentos de ineficácia e inadequação provenientes da decepção no trabalho e da falta de realização pessoal.

Dessa forma, quanto ao objetivo de identificar a existência de sintomas da Síndrome de Burnout nos colaboradores, constatou-se que nenhum apresentou os aspectos correspondentes a todas as dimensões que a caracterizam, apenas alguns sintomas foram evidenciados, porém acredita-se não ser de fato o caso da doença, no entanto, os aspectos negativos apresentados devem ser levados em consideração, tendo em vista que existem colaboradores visivelmente desgastados, frustrados e desmotivados na empresa.

Em sequência, objetivando verificar a concepção dos colaboradores em relação a Qualidade de Vida no Trabalho, na Esfera biológica/fisiológica concluiu-se que a disposição física e mental dos colaboradores não é alta, porém também não aparenta ser um fator preocupante, mas sim um ponto a ser entendido pela empresa afim de buscar a influencia da empresa nesse aspecto que pode estar afetando a qualidade de vida dos trabalhadores.

Na esfera psicológica/comportamental, pode-se afirmar que os colaboradores percebem a importância do trabalho que realizam, porém quanto ao incentivo de desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional vindo da empresa, parte dos colaboradores citaram que apesar de serem oferecidos cursos, eles não sentem que a empresa se preocupe seu crescimento.

Quanto as relações interpessoais, analisadas na Esfera sociológica/relacional, destaca-se um ponto positivo para equipe, na qual todos afirmaram ter uma boa relação, observando-se apenas na questão de autonomia que dois dos colaboradores demonstraram não estarem satisfeitos com esse aspecto, um ponto, que sugere-se ser dialogado entre empresa e funcionário afim de buscar uma solução.

A esfera econômica/política apresentou uma parte dos colaboradores satisfeitos com seu salário e benefícios, assim como também apresentou insatisfação da parte de outros, que citaram ainda inadequação da remuneração em relação as tarefas desempenhadas. Quanto a jornada de trabalho, a maioria afirma ser cansativa e, por vezes, exaustiva. Dessa forma, percebe-se a relevância da empresa dar uma atenção maior a essa esfera para que não afete a qualidade de vida dos trabalhadores.

Quanto a esfera ambiental/organizacional, na questão de condições físicas de trabalho observou-se algumas reclamações quanto a ergonomia e ruídos, a qual a empresa deve buscar soluções afim de proporcionar condições de trabalho adequadas aos colaboradores. E em relação a um trabalho monótono e frustrante, as respostas foram todas negativas, destacando-se como ponto positivo a variedade das tarefas.

Por fim, quanto a percepção dos entrevistados em relação à QVT, conclui-se que metade dos colaboradores está contente e a avalia de forma positiva, e a outra metade está insatisfeita e avalia aspectos organizacionais de forma negativa. Deste modo, alcançando o objetivo de

identificar os aspectos pessoais e profissionais que interferem na QVT dos colaboradores, nota-se que existem fatores a serem revistos e avaliados pela empresa, como disposição e motivação, incentivo ao crescimento pessoal e profissional, autonomia, jornada de trabalho, compensação e condições de trabalho, que estão afetando a qualidade de vida dos trabalhadores.

Dessa forma, concluímos o objetivo geral dessa pesquisa, a qual contata que, apesar de existirem pontos positivos, existem fatores favoráveis ao surgimento da Síndrome de Burnout, e sintomas correspondentes, principalmente, ao fator exaustão emocional, em pelo menos metade dos colaboradores, o que, conseqüentemente, influencia na qualidade de vida do trabalhador, pois afasta emocionalmente e cognitivamente o indivíduo de seu trabalho, como meio de lidar com as sobrecargas que lhe são impostas, assim como pela presença dos fatores negativos já apresentados.

Contudo, sugere-se a empresa fazer análises do nível de estresse e desgaste psicológico das tarefas, bem como do nível de demandas de trabalho, melhorar fatores como feedback, responsabilidades, autonomia, participação e relacionamentos, assim como, fazer avaliações constantes do ambiente de trabalho, afim de minimizar possíveis aspectos da Síndrome de Burnout e melhorar a Qualidade de Vida no trabalho.

Como limitações de pesquisa, destaca-se a pequena quantidade de funcionários na empresa estudada, sugerindo-se assim que trabalhos futuros analisem os temas em questão considerando uma amostra maior, utilizando também técnicas de caráter quantitativo para um levantamento estatístico dos aspectos analisados.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A. C. L. A estratégia de recursos humanos e gestão de qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito total. **Revista de Administração**. São Paulo, v. 33 n. 2, abr/jun. 1998. Disponível em: <http://200.232.30.99/busca/artigo.asp?num_artigo=144>. Acesso em 03 out. 2019.
- ALVES, D.; FILHO, D. F.; HENRIQUE, A. O Poderoso NVivo: uma introdução a partir da análise de conteúdo. **Revista Política Hoje**. Recife, v. 24, n. 2, p. 119-134, 2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufpe.br/revistas/politica hoje/issue/view/722/showToc>>. Acesso em: 19 abr. 2020.
- ALVES, M. E. Síndrome de Burnout. **Psychiatry on line Brasil**. v. 22, n. 9, set. 2017. Disponível em: <<https://www.polbr.med.br/ano17/art0917.php>>. Acesso em: 25 set. 2019.
- BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E.; SCHAUFELI, W. B. Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: An Internet Study across Occupations. **Anxiety, Stress and Coping**. v. 15, n. 3. p. 245-260, 2002. Disponível em: <(PDF) Validation of the Maslach Burnout Inventory - General Survey: An Internet Study (researchgate.net)>. Acesso em: 24 mai. 2021.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 1. ed. São Paulo: Edições 70, 2016.
- CHEREMETA, M. PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; KOVALESKI, J. L. Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**. Ponta Grossa, v. 3, n. 1, jan./jun. 2011. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/758/600>>. Acesso em: 27 mar. 2020.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CNQ – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO RAMO QUIMICO. **Dia Mundial da Saúde: até 2020, depressão será a maior causa de afastamento do emprego no mundo**. São Paulo, 2017. Disponível em: <<http://cnq.org.br/noticias/dia-mundial-da-saude-ate-2020-depressao-sera-a-maior-causa-de-afastamento-do-emp-51bc/>>. Acesso em: 21 out. 2019.
- DEMEROUTI, E.; BAKKER, A. B.; NACHREINER, F.; SCHAUFELI, W. B. The Job Demands–Resources Model of Burnout. **Journal of Applied Psychology**. v. 86, n. 3, p. 499-512, 2001. Disponível em: <(PDF) The Job Demands–Resources Model of Burnout (researchgate.net)>. Acesso em: 24 mai. 2021.
- DEMEROUTI, E.; MOSTERT, K.; BAKKER, A. B. Burnout and Work Engagement: A Thorough Investigation of the Independency of Both Constructs. **Journal of Occupational Health Psychology**. v. 15, n. 3, p. 209–222, 2010. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.462.4931&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 10 out. 2019.
- DIAS, F. M.; SANTOS, J. F. de C.; ABELHA, L.; LOVISI, G. M. O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (burnout) em trabalhadores da indústria do petróleo:

uma revisão sistemática. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, v. 41, set. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572016000100401>. Acesso em: 03 set. 2019

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. 5 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. Disponível em: <<http://www.visionvox.com.br/busca.php?pagina=Nao&busca=eda+fernandes&buscar=Buscar>>. Acesso em: 24 out. 2019.

FONTE, C. M. S. da. **Adaptação e validação para português do questionário de Copenhagen Burnout Inventory (CBI)**. 2011. 138 p. Dissertação (Mestrado em Gestão e Economia da Saúde) – Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra - FEUC, Coimbra, 2011. Disponível em: <<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/18118>>. Acesso em: 20 nov. 2019.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004. p. 31-94.

FRANCISCO, D. J.; FILHO, J. F. M. A qualidade de vida no trabalho: Ambiente Saudável versus Satisfação do Trabalhador. **Revista de Administração** - ISSN 1518-8345. Maceió, v. 3, fev. 2019. Disponível em: <<https://revistas.cesmac.edu.br/index.php/administracao/article/view/929>>. Acesso em: 03 set. 2019.

FRANTZ, E. K. **Qualidade de vida no trabalho – a síndrome de burnout na aviação civil**. 2019. 19 p. Trabalho de Conclusão de Curso (MBA em Coaching e Gerenciamento de Pessoas) - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul-UNIJUÍ, Santa Rosa, 2019. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/5926>>. Acesso em: 04 set. 2019.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. de. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Revista Eletrônica Sistemas e Gestão** - ISSN 1980-5160. Niterói, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009. Disponível em: <<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/view/V4N2A4>>. Acesso em: 24 out. 2019

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GILL, T. M.; FEINSTEIN, A. R. A critical appraisal of the quality of quality-of-life measurements. **Journal of the American Medical Association**, Chicago, v. 272, n. 8, p. 619-626, nov. 1994. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/15472082_A_Critical_Appraisal_of_the_Quality-of-Life_Measurements>. Acesso em: 03 out. 2019.

GUIMARAES, V. N. **Novas tecnologias de produção de base microeletronica e democracia industrial**: estudo comparativo de casos na industria mecanica de Santa Catarina. 1995. 62 p. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1995. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/76267>>. Acesso em: 03 out. 2019

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**. v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975. Disponível em:

<[http://www.jwalkonline.org/upload/pdf/Hackman%20&%20Oldham%20\(1975\)%20-%20Development%20of%20the%20JDS.pdf](http://www.jwalkonline.org/upload/pdf/Hackman%20&%20Oldham%20(1975)%20-%20Development%20of%20the%20JDS.pdf)>. Acesso em: 24 out. 2019.

KRAFT, U. Esgotamento Total. **Revista Mente e Cérebro**. n. 161, jun. 2006. Disponível em: <<https://revistamentecerebro.uol.com.br/esgotamento-total/>>. Acesso em: 21 out. 2019

MASLACH, C.; GOLDBERG, J. Prevention of burnout: New perspectives. **Applied and Preventive Psychology**. v. 7, n. 1, p. 63-74, 1998. Disponível em: <Prevention of burnout: New perspectives - ScienceDirect>. Acesso em: 28 nov. 2022.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of occupational behaviour**. v. 2, p. 99-113, 1981. Disponível em: <TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf (rutgers.edu)>. Acesso em: 29 out. 2019.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job Burnout. **Annual Review of Psychology**. v. 52, p. 397-422, fev. 2001. Disponível em: <<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>>. Acesso em: 29 out. 2019.

MONACO, F. de F.; GUIMARAES, V. N. Gestão da Qualidade Total e Qualidade de Vida no Trabalho: o Caso da Gerência de Administração dos Correios. **Revista de Administração Contemporânea**. v. 4, n. 3, set./dez. 2000. Disponível em: <<https://rac.anpad.org.br/index.php/rac/article/view/103>>. Acesso em: 30 set. 2019.

MUROFUSE, N. T.; ABRANCHES, S. S.; NAPOLEÃO, A. A. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. Ribeirão Preto, v. 13, n. 2. P. 255-261, mar./abr. 2005. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692005000200019>>. Acesso em: 03 set. 2019.

NOBRE, M. R. C. Qualidade de vida. **Revista Arquivos Brasileiros de Cardiologia**. São Paulo, v. 64, n. 4, 1995. Disponível em: <<http://www.arquivosonline.com.br/pesquisartigos/Pdfs/1995/v64N4/64040002.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2019.

OBREGON, S. L. **Síndrome de burnout e engajamento no trabalho**: percepção dos servidores de uma instituição pública de ensino. 2017. 173 p. Dissertação (Mestrado em Administração)-Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Santa Maria, 2017. Disponível em: <<https://repositorio.ufsm.br/handle/1/14516>>. Acesso em: 21 set. 2019.

OMS. **Promoção da saúde** – Glossário. 1998. Disponível em: <https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=pt-BR&prev=search&rurl=translate.google.com&sl=es&sp=nmt4&u=https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO_HPR_HEP_98.1_spa.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&xid=17259,15700023,15700186,15700190,15700256,15700259,15700262,15700265,15700271&usg=ALkJrhgik4yVKg7EzEK-tOT6zOsFwaZfPQ>. Acesso em: 03 out. 2019.

PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42**: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. 2010. 145 p. Dissertação (Mestrado em Engenharias da Produção) -

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2010. Disponível em: <http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/dissertacoes/diss_2009/DissertaBruno.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2020

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Revisão Literária dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um Debate Necessário. In: VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L.; MONTEIRO, M. I. (Org.). **QUALIDADE DE VIDA**: Evolução dos Conceitos e Práticas no Século XXI. 1. ed. Campinas: Ipes, 2010. cap. 21. p. 197-206 Disponível em: <https://www.fef.unicamp.br/feff/sites/uploads/deafa/qvaf/evolucao_completo.pdf> Acesso em: 24 out. 2019.

QSR International. **NVIVO**. 2020. Disponível em: <<https://www.qsrinternational.com/nvivo-qualitative-data-analysis-software/home>>. Acesso em: 31 ago. 2020.

REIS JUNIOR, D. R. **Qualidade de vida no trabalho**: construção e validação do questionário QWLQ-78. 2008. 114 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2008. Disponível em: <<http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/dissertacoes/arquivos/101/Dissertacao.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2020

SANTOS, D. F. A. dos. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva. 2012. 80 p. Documento Sistematizador do TCC - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ, Santa Rosa, 2012. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 21 out. 2019.

SCHUSTER, M. da S.; DIAS, V. da V. Oldenburg Burnout Inventory – validação de uma nova forma de mensurar Burnout no Brasil. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**. v. 23, n. 2, p. 553-562, 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232018000200553&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 21 set. 2019.

SCHUSTER, M. da S.; DIAS, V. da V.; BATTISTELLA, L. F. **Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)**: Uma Aplicação em Instituição de Ensino Público Federal. IV Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho. Brasília, nov. 2013. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR83.pdf>>. Acesso em: 21 set. 2019.

SCHUSTER, M. da S.; DIAS, V. da V.; BATTISTELLA, L. F.; GROHMANN, M. Z. Validação da escala MBI-GS: uma investigação general survey sobre a percepção de saúde dos colaboradores. **REGE Revista de Gestão**. São Paulo, v. 22, n. 3, p. 403-416, 2015. Disponível em: <v. 22 n. 3 (2015) | REGE Revista de Gestão (usp.br)> Acesso em: 26 nov. 2022.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, M. C. S.; LIMA, T. B. de. **Análise de fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho de colaboradores de uma Organização Privada do ramo de Segurança na cidade de João Pessoa-PB**. III Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho.

João Pessoa, 2011. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR278.pdf>>. Acesso em: 24. out. 2019.

SILVA, P. M. da; GENDERA, A. K. de C.; VIDAL, D. F. Os Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho e suas Possíveis Influências nas Organizações. **OpenAcad Review**. Rio de Janeiro, v. 1, 2014. Disponível em: <<http://openacad.com.br/~openacad/files/Artigos/OpenAcadReview-v1-1.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2019.

SILVA, K. A. da.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Qualidade de vida no trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. **Revista eletrônica AFIT/FACIC**. Itararé, v. 1, n. 2, jul./dez., 2010. Disponível em: <<http://www.fafit.com.br/revista/index.php/fafit/article/viewFile/13/8>>. Acesso em: 24 out. 2019.

SOUZA, S. et al. Síndrome de Burnout e Valores Humanos em Professores da Rede Pública Estadual da Cidade de João Pessoa: Um estudo correlacional. **Análise Psicológica**. Instituto Superior de Psicologia Aplicada. Lisboa, v. 34, n. 2, p. 119-131, 2016. doi:10.14417/ap.910. Disponível em: <Síndrome de Burnout e Valores Humanos em Professores da Rede Pública Estadual da Cidade de João Pessoa: Um estudo correlacional | Souza | Análise Psicológica (ispa.pt)>. Acesso em: 20 nov. 2022.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). **Revista Estudos de Psicologia (Natal)**. Natal, v. 14, n. 3, set./dez. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2009000300005>. Acesso em: 20 nov. 2019.

THE WHOQOL GROUP. The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): development and general psychometric properties. **Social Science e Medicine**. Great Britain, v. 46, n. 12, p. 1569-1585, 1998a. Disponível em: <http://www.psychology.hku.hk/ftbcstudies/refbase/docs/thewhoqolgroup/1998/71_TheWHOQOLGroup1998.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2020

THE WHOQOL GROUP. Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF Quality of Life Assessment. **Psychological Medicine**. United Kingdom, v. 28, p. 551-558, 1998b. Disponível em: <[https://depts.washington.edu/uwcssc/sites/default/files/hw00/d40/uwcssc/sites/default/files/WHO%20Quality%20of%20Life%20Scale%20\(WHOQOL\).pdf](https://depts.washington.edu/uwcssc/sites/default/files/hw00/d40/uwcssc/sites/default/files/WHO%20Quality%20of%20Life%20Scale%20(WHOQOL).pdf)>. Acesso em: 29 mar. 2020

THOMÉ, L. D.; ALENCASTRO, L. da S.; KOLLER, S. H. A narrativa como proposta metodológica para o estudo do Burnout. **Revista Psicologia e Sociedade - ISSN 1807-0310**. Belo Horizonte, v. 26, 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822014000500012>>. Acesso em: 21 out. 2019.

TIRONI, M. O. S. **A síndrome de burnout em médicos pediatras**: um estudo em duas organizações hospitalares. 2005. 147 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia)-Universidade Federal da Bahia – UFBA, Salvador, 2005. Disponível em: <https://pospsi.ufba.br/sites/pospsi.ufba.br/files/marcia_tironi.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2019

TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C. Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista de Psiquiatria Clínica**. São Paulo, v. 34, n. 5, 2007. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0101-60832007000500004>>. Acesso em: 04 set. 2019.

WERTHER, B. W.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. 1. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

QUESTIONÁRIO SOBRE A INFLUÊNCIA QUE A SÍNDROME DE BURNOUT TEM NA QUALIDADE DE VIDA DOS TRABALHADORES DA EMPRESA GRIFFS COMÉRCIO DE MARCAS.

O presente questionário faz parte do projeto de pesquisa “Saúde e ambiente de trabalho: a relação da síndrome de Burnout com a qualidade de vida no trabalho”.

Entrevistado: _____

Idade: _____

Sexo: _____

Síndrome de Burnout:

Questões baseadas nos fatores Exaustão Emocional-EE, Cinismo-CI e Eficácia no trabalho do MBI-GS.

EE1. Relativamente as suas emoções, como você se sente no ambiente de trabalho? Por quê?

EE2. Como você se sente quando acorda pela manhã e precisa encarar outro dia de trabalho? Por quê?

EE3. No final de cada dia no trabalho, como você se sente?

CI1. Você acredita na importância do seu trabalho e na contribuição dele para algo? Por quê?

CI2. Você se sente entusiasmado(a) com seu trabalho? Por quê?

CI3. Relativamente ao interesse pelo seu trabalho, como você se sente se pudesse comparar com o período em que iniciou nesta função que se encontra?

ET1. Você se considera bom no que faz? Por quê?

ET2. Você se sente confiante de que é eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam em seu trabalho? Por quê?

ET3. Quando os problemas surgem no dia-a-dia em seu trabalho, como você reage? Por quê?

Qualidade de Vida no Trabalho:

Questões baseadas nas esferas biológica/fisiológica (A), psicológica/comportamental (B), sociológica/relacional (C), econômica/política (D), ambiental/organizacional (E) do TQWL-42

A1. Como você avalia a sua motivação para trabalhar?

A2. Você se sente cansado ou sonolento durante o trabalho?

B1. Você considera importante o trabalho que realiza?

B2. A empresa incentiva ou possibilita o seu crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional?

C1. Como você avalia a sua relação com seus colegas, superiores e/ou subordinados?

C2. Você diria que tem autonomia na realização de suas tarefas? E está satisfeito com isso?

D1. Você está satisfeito com seu salário e benefícios oferecidos pela empresa?

D2. Você julga sua jornada de trabalho semanal cansativa ou exaustiva?

E1. As condições de trabalho do seu cargo, como temperatura, ruídos, luminosidade etc., estão adequadas?

E2. Você considera seu trabalho monótono ou frustrante?

F1. Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?