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

Lívia Stéphanhy Rodrigues da Silva¹; Gleicy Kelly da Silva Costa Laurentino²; Gilberto Cristiano da Silva Júnior³, Herlane Chaves Paz^{4*}

1. Discente do curso de Administração da Faculdade Três Marias -liviarodrigues2108@gmail.com. 2. Mestre em Administração pela Universidade Potiguar; Docente dos cursos de Administração da Faculdade Três Marias -FTM - profgleicycosta@gmail.com. 3. Mestre em Administração UFPB; Docente dos cursos de Administração da Faculdade Três Marias -FTM - gilbertocristiano08@gmail.com. 4. Doutoranda em Administração na Universidade Federal de Pernambuco-UFPE; Docente dos cursos de Administração da Faculdade Três Marias -FTM - herlanepaz@hotmail.com.

Recebido em: 27/05/2023 Aceito em: 07/06/2023

RESUMO: O objetivo deste estudo é identificar os fatores desencadeantes da Síndrome de Burnout nos colaboradores do Setor Comercial da Grande João Pessoa/PB, investigando as dimensões que são vivenciadas no dia a dia de cada colaborador no ambiente de trabalho, Foi realizado um levantamento bibliográfico, seguido de uma entrevista por meio de um questionário online com 19 questões, respondido por 35 colaboradores, para analisar a rotina desses profissionais nas organizações. A pesquisa trata-se de um estudo de caso, que utilizou uma abordagem exploratória descritiva, de natureza qualitativa. Os resultados indicaram que os colaboradores apresentam esgotamento e estresse, com a sensação de trabalhar além das horas permitidas pela Legislação Trabalhista brasileira. Conclui-se, portanto, que é notório o grau de esgotamento e estresse nos funcionários, porém, a pratica de atividades físicas traz bem-estar e alívio do estresse no trabalho, demonstrando a importância desse equilíbrio para uma melhor qualidade de vida pessoal e profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Esgotamento. Estresse. *Burnout*.

INTRODUÇÃO

O mundo está enfrentando diversas mudanças políticas, econômicas, ambientais, sociais e de estilo de vida, o que criou uma demanda por modelos de conveniência, rapidez e necessidades diversas na sociedade. A urgência e a corrida para alcançar resultados mais intensos e efetivos no cotidiano empresarial é um dos possíveis motivos para o aumento de síndrome de *Burnout*. Mediante dados do Ministério da Saúde (OMS, 2020), no final de fevereiro de 2020 houve o primeiro caso do novo Corona vírus no Brasil. Com isso, a sociedade passou por imensas e novas rotinas, muitas delas no âmbito empresarial, local bastante afetado, e isso tem intensificado o nível de estresse entre os colaboradores.

Como a pandemia atingiu diversas áreas, uma delas foi à economia, que diretamente afeta as empresas, principalmente as de pequeno porte. Alguns gestores da grande João Pessoa, mediante baixo capital, tomou a decisão de redução no quadro de colaboradores, uma

*Autor Correspondente

das áreas bastante reduzidas foi no setor comercial, tornando assim, altas demandas de atividades para o vendedor (a), atuante na organização.

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

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

Segundo Maslach (2001), existem três dimensões da síndrome de *Burnout*: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. A exaustão emocional é caracterizada pela ausência de energia ou falta de energia ou entusiasmo, ou seja, é um sentimento de esgotamento de recursos para lidar com determinada situação. A despersonalização diz respeito à coisificação das relações interpessoais, ou seja, a degradação ou exploração do ser humano. E por fim a baixa realização profissional é o sentimento de infelicidade e insatisfação com as atividades laborais, isso traz como consequência a falta de envolvimento com o trabalho e a queda de produtividade.

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

Neste contexto, percebe-se que o comércio de João Pessoa/PB como um importante espaço entre trocas de convivências, vendas e aprendizado, tem o papel social de cuidar da saúde do trabalhador, pois os colaboradores têm um importante papel nas organizações como intermediador entre os clientes também tem o papel intelectual, emocional e social de possibilitar a interações. Na organização, a síndrome dificulta o colaborador a realizar suas

atividades laborais, prioriza-se a importância de os gestores investirem no bem-estar dos seus funcionários, e se atentarem para que não haja indício do esgotamento profissional.

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

Portanto, esse trabalho tem como objetivo identificar os fatores desencadeantes da Síndrome de *Burnout* nos colaboradores do Setor Comercial da Grande João Pessoa/PB, investigando as dimensões que são vivenciadas no dia a dia de cada colaborador no ambiente de trabalho. E como objetivos específicos: Verificar a existência de níveis de *Burnout* nos colaboradores; Identificar fatores de estresse e a influência do excesso de trabalho no cotidiano dos colaboradores; e por fim Mostrar o impacto no bem-estar do trabalho dos colaboradores.

O presente estudo possui justificativa acadêmica, gerencial e social para o seu desenvolvimento. Como justificativa acadêmica, entende-se à necessidade de contribuir com tema Síndrome de *Burnout*, levando em conta o aumento dos casos no Brasil. Como contribuição gerencial acredita-se que ao entender a realidade do cotidiano dos colaboradores do comércio de João Pessoa/PB e a existência das dimensões da síndrome, do *Burnout*, relacionadas aos fatores internos e externos do dia-a-dia no ambiente de trabalho, o estudo possa contribuir para gerentes e colaboradores melhorarem o bem-estar no trabalho, e fazer uma mudança estrutural e alcançar um resultado melhor da sua equipe. E por fim, contribui para sociedade ajudando a identificar nos relatos mencionados dos colaboradores o grau do desgaste profissional vivenciado no seu âmbito de trabalho e os sintomas tão atuantes dentro do comércio regional, fornecendo subsídios para a cuidados coma saúde da sociedade.

Burnout e suas dimensões

O termo burnout foi denominado pela primeira vez por Herbert J. Freudenberg durante o ano de 1974 é originário do inglês e significa queimar-se por completo, consumir-se. Tal síndrome se caracteriza por um conjunto de sintomas notórios, pelo qual o colaborador não necessariamente precisa apresentar uma causa específica, ocorrendo pela exaltação das atividades laborais estabelecidas. Os sintomas, mediante grau do transtorno na vida do colaborador, chegam às causas físicas, comportamentais e sociais.

Os sintomas físicos podem ser: dores de cabeça, enjoos, dores musculares (especialmente na parte inferior das costas), problemas sexuais, distúrbios do sono, perda do

apetite, falta de ar, fadiga crônica (SCHAUFELLI e BUNK, 1996). Os sintomas comportamentais podem ser: hiperatividade, explosão emocional violenta, irritabilidade ou apatia, tendência ao aumento do consumo de estimulantes e abuso de substâncias tóxicas (ARCHES, 1991). E as manifestações sociais podem vir como busca do auto isolamento, e pouco envolvimento com colegas de trabalho e clientes (MASLACH, 1997, 2001).

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

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

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

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

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

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

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

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

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

Estresse no trabalho durante a pandemia

As mudanças contínuas e profundas ocorridas na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia e na organização têm provocado alterações no mundo do trabalho e gerado um forte impacto na saúde e na qualidade de vida do trabalhador (AREIAS e COMANDULE, 2004). O trabalho para a sociedade é um meio de sobrevivência, é o local onde o colaborador passa a maior parte do seu cotidiano. Desta forma, as funções pessoais e profissionais dos colaboradores devem estar conectadas e bem definidas, ou seja, está dividida em fatores organizacionais e fatores não relacionados ao ambiente de trabalho (NEWSTROM, 2008). Por meio do trabalho o indivíduo pode exercer sua capacidade criativa e estabelecer relacionamentos interpessoais gratificantes. Por outro lado, o trabalho pode também ser fonte de adoecimento quando contém situações que são capazes de levar ao *stress* ocupacional, definido como o estado emocional entre o grau de exigência do trabalho e recursos disponíveis para gerenciá-lo (GRANDEAN, 1998).

O estresse ocupacional, configura-se “quando a origem dos agentes estressores é eminentemente proveniente do espaço de trabalho ou decorrentes das atividades realizadas

naquele ambiente” (MARRAS e VELOSO, 2012, p. 20). Para Fraser (1983), elementos específicos, como calor, barulho e demais condições físicas e psicossociais intoleráveis, funcionam como estímulos potencializadores capazes de provocar o desencadeamento de quadros de estresse.

Um dos modelos teóricos mais utilizados na literatura internacional para avaliar o estresse no trabalho é o modelo Demanda - Controle - Apoio Social, proposto por Töres Theorell em 1988. Este modelo é amplamente adotado devido à sua capacidade de abranger aspectos específicos do processo laboral. Ele é composto por três dimensões inter-relacionadas: níveis de controle do trabalhador sobre o próprio trabalho, demandas psicológicas provenientes do ambiente de trabalho e o apoio social disponível para o trabalhador. O modelo considera tanto as consequências de ordem psíquica quanto orgânica do trabalhador, de acordo com Karasek (1990).

Já o estresse no trabalho quanto ao impacto do covid-19 na saúde mental da população em geral, em revisão da literatura sobre a quarentena, Brooks *et al.* (2020) verificaram que os efeitos negativos dessa medida envolvem sintomas de estresse pós-traumático, confusão mental e raiva. Sintomas de escassez de suprimentos e as perdas financeiras também têm ocasionado prejuízos ao bem-estar psicológico das pessoas, principalmente na pandemia (SHOJAEI e MASOUMI, 2020).

Com a chegada do primeiro caso do COVID-19 no Brasil, a sociedade passou a conviver com um ambiente delicado criado pela pandemia como eles, ansiedade, medo, síndromes, luto, desemprego, efeitos colaterais durante isolamento e outros de tal importância. Uma parcela significativa da população brasileira esteve subempregada ou trabalhando sob condições que podem acometer a saúde e o bem-estar. Diante dessa realidade, o ambiente de trabalho o contexto saúde social repercute diretamente na saúde do trabalhador (SILVA, 2019)

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

Bem-estar no trabalho (BET)

Apesar da importância atual que o trabalho tem na vida do homem, observa-se que os estudos referentes ao bem-estar ocupacional ainda são escassos (PASCHOAL e TAMAYO,

2008). Alguns estudiosos preferem representá-lo como a ausência de experiências negativas associadas ao *burnout* ou estresse e outros autores têm preferência por representá-lo como satisfação no trabalho, envolvimento e comprometimento organizacional (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008).

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

De acordo com Seligman (2000) a Psicologia Positiva enfatiza os aspectos positivos da experiência humana, e busca compreender as qualidades do indivíduo para manter sua saúde física e psicológica e o bem-estar pessoal, ou seja, tem como principal foco nas organizações do trabalho, enfatizar o papel dos traços em afetivos positivos, comportamentos e virtudes que predis põem os indivíduos a vivenciar o bem-estar no trabalho (BET) (FERREIRA, 2014). E para diminuir os efeitos negativos do bem-estar e do estresse entende-se que as competências emocionais e as estratégias de regulação emocional funcional como preditoras e moderadoras de BET (HIRSCHLE, 2020).

Outro estudioso do BET são Farsen et al. (2018) que trabalham com as relações entre diferentes constructos e defendem a qualidade de vida como algo que fornecem condições favoráveis para a saúde do trabalhador, estimulando sentimentos positivos em relação ao trabalho, como a felicidade e a sensação de bem-estar.

Percebe-se, portanto, que o estudo do BET pode ser analisado por diversas perspectivas positivas, assim como pelo contrário, como nos estudos de Rissi et al. (2017) que estudo o mal-estar como preditores para poder garantir o BET.

Portanto, entende-se que ocorrem mudanças aceleradas no mundo do trabalho, circunstâncias externas como COVID-19, altos índices de desemprego podem contribuir para o mal-estar, mas estudar sobre as origens das causas podem trazer o bem-estar e novos modelos de gestão do trabalho (MAIA e MAIA, 2019).

Diante das mudanças ocorridas devido o COVID-19 que desencadeiam os problemas de saúde ocupacional, o *stress*, percebe-se a necessidade de estudos voltados para BET em busca de qualidade de vida. Por este motivo, o bem-estar do colaborador dentro da organização é tão importante quanto o local de trabalho.

MATERIAL E MÉTODO

O presente estudo teve como objetivo identificar os fatores desencadeantes da Síndrome de *Burnout* nos colaboradores do Setor Comercial da Grande João Pessoa/PB, investigando as dimensões que são vivenciadas no dia a dia de cada colaborador no ambiente de trabalho. A pesquisa pode ser classificada como descritiva uma vez que expõe os fatores de determinada população ou fenômeno (VERGARA, 2014).

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

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

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

Tabela 2 – Elaboração do Questionário

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

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

A coleta de dados com os participantes da pesquisa foi por meio de questionário online, com utilização do *Google Forms*. O link foi disponibilizado pelos aplicativos WhatsApp ou Instagram no comércio de João Pessoa, entre os dias 07 de novembro de 2022 a

14 de novembro de 2022. Após enviado o questionário, os respondentes, primeiramente davam um aceite para poder participar da pesquisa e depois respondiam a pergunta filtro: Você trabalha no comércio de João Pessoa? Se a resposta fosse afirmativa, continuava respondendo o questionário, caso resposta na pergunta filtro fosse negativa, encerrava automaticamente. Diante disso, obteve-se 44 respostas com 35 respostas válidas. Essas 9 respostas que não foram validadas, foram exatamente as que responderam não na pergunta filtro e não deram continuidade no questionário.

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

Tabela 3 - Perfil da

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

amostra

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Caracterização do Comércio de João Pessoa/PB

No centro de João Pessoa, é possível encontrar uma ampla variedade de produtos comercializados, desde alimentos e brinquedos até eletroeletrônicos. A área central da cidade tem grande importância histórica e comercial, com diversos estilos arquitetônicos preservados, como igrejas, mosteiros e casarios coloniais. Esses locais, bem como algumas praças e ruas, são tombados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

(Iphan), o que significa que é necessário obter autorização do Instituto para realizar qualquer modificação urbanística.

O SINECOM é uma entidade que busca defender os interesses da categoria comercial em João Pessoa e Região Metropolitana. Em relação às cláusulas econômicas, foi negociado um novo piso salarial para a categoria comercial, que entrou em vigor em 1º de Janeiro de 2023 e vai até 30 de Junho de 2023. O valor do novo piso salarial é de R\$ 1.450,00 para a categoria comercial em geral, enquanto o piso para embaladores e empacotadores é de R\$ 1.403,00. Para quem ganha acima do piso até R\$ 5.004,00, houve um reajuste de 11,92%, dividido em duas parcelas de 5,96%, sendo a primeira de 1º de Julho de 2022 a 31 de Dezembro de 2022, e a segunda de 1º de Janeiro de 2023 a 30 de Junho de 2023.

Em outubro de 2022, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o volume de vendas do varejo ampliado cresceu 0,5% em comparação com o mês anterior, enquanto o varejo restrito, que exclui os segmentos de vendas e reparos de automóveis, motocicletas e materiais de construção, avançou 0,4%.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Perfil dos respondentes e análise qualitativa

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

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

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

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

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

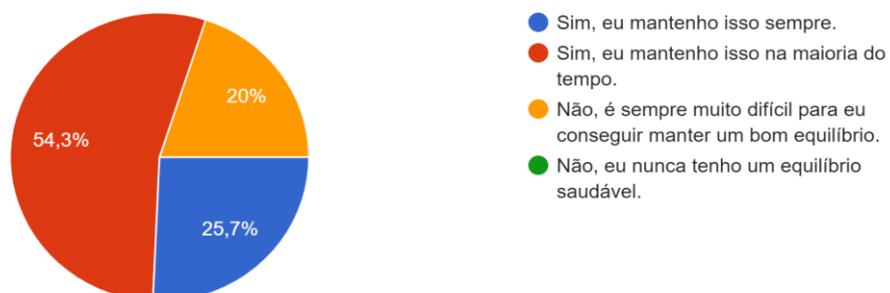
Grau de bem-estar e estresse no trabalho

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

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

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

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



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

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

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

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

Gráfico 02: Esgotamento e estresse vivenciado no trabalho

Você vivenciou esgotamento ou estresse causados pelo trabalho?

35 respostas



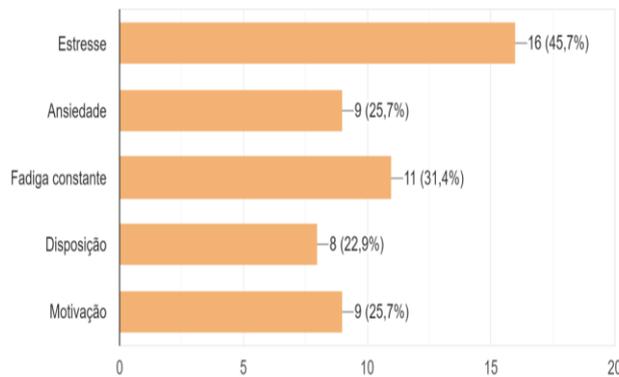
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

No gráfico 03, foi apresentada a seguinte pergunta: “Qual destes sintomas você sente dentro do seu local de trabalho”? (estresse, ansiedade, fadiga constante, disposição e motivação), dentre estas alternativas o estresse foi representado com 45,7% seguido de 31,4%

dos votos com fadiga constante. Pode-se dizer que durante o cotidiano dos colaboradores encontra-se de uma forma bem intensa o estresse e a fadiga.

Gráfico 03: Sintomas atraído no local de trabalho

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



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

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

Síndrome de *Burnout* (Exaustão Física e Emocional)

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

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

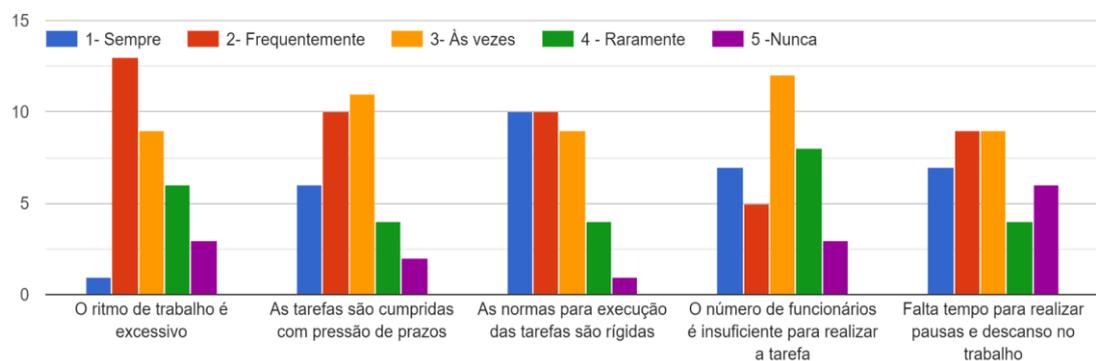
Em relação ao número de funcionários, 12 pessoas, confirma que às vezes o número de funcionários é insuficiente para realização das tarefas, e por fim, outro empate com 9 afirmações para frequentemente e às vezes, falta tempo para realizar pausas e descanso no trabalho.

A pesquisa aponta que o ritmo de trabalho é excessivo no setor comercial e às vezes não há funcionários suficientes para conclusão das tarefas necessárias e conclui que falta tempo na maioria das vezes para ter descanso durante o período de expediente, conforme

demonstra o gráfico 04. Corroborando com Newstrom (2008) de que a fonte de estresse dos funcionários está dividida em fatores organizacionais e fatores não relacionados ao ambiente de trabalho. Podendo ocasionar os sintomas físicos como dores de cabeça, enjoos, dores musculares, distúrbios do sono, perda do apetite, falta de ar, fadiga crônica (SCHAUFELLI e BUNK, 1996).

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

Síndrome de Burnout (Exaustão Física)

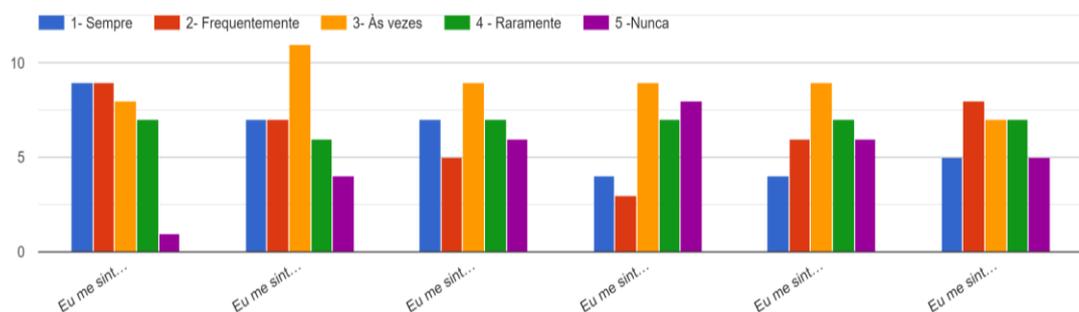


Fonte: Dados da pesquisa (2022)

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

Gráfico 05: Grau da exaustão emocional nos colaboradores

Síndrome de Burnout (Exaustão emocional)



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

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

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

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

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

CONCLUSÃO

Em conclusão, a pesquisa realizada teve como objetivo identificar os fatores desencadeantes da Síndrome de *Burnout* nos colaboradores do Setor Comercial da Grande João Pessoa/PB, investigando as dimensões que são vivenciadas no dia a dia de cada colaborador no ambiente de trabalho. A partir da análise dos resultados obtidos através de um questionário com 35 respostas, foi evidente o alto grau de estresse e esgotamento vivenciado pelos colaboradores no setor comercial da região. Os principais fatores identificados incluíram o excesso de trabalho, ritmo acelerado, e número insuficiente de funcionários para realizar as tarefas.

A pesquisa também revelou que a maioria dos colaboradores se sentem cansados ao pensar em mais um dia de trabalho, indicando a existência de níveis significativos de *Burnout*. Além disso, foi constatado que 68,6% dos respondentes praticam alguma atividade física para aliviar o estresse no trabalho, o que reforça a importância do equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Apesar dos resultados significativos, a pesquisa apresentou algumas limitações, como a falta de estudos sobre o tema *Burnout*, sugerindo a necessidade de aprofundamento neste tema para futuras pesquisas. Para isso, recomenda-se a ampliação dos dados, separando o comércio de João Pessoa por bairros e ampliando a pesquisa para outras cidades da Paraíba.

Outra sugestão para pesquisas futuras seria a análise qualitativa com profissionais de atendimento da área de telemarketing, a fim de comparar o nível de *Burnout* entre esse público e os colaboradores do setor comercial de João Pessoa/PB. Isso poderia fornecer uma visão mais ampla dos fatores que desencadeiam a síndrome de *Burnout* em diferentes setores profissionais.

Por fim, é importante destacar a necessidade de prestar maior atenção ao desenvolvimento do bem-estar dos colaboradores do setor comercial, tanto em nível organizacional quanto individual. Investir em práticas que promovam o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, além de políticas que incentivem a saúde mental e física dos colaboradores, pode ajudar a reduzir o impacto negativo da síndrome de *Burnout* e melhorar a qualidade de vida no trabalho.

BURNOUT SYNDROME: REALITY OF EMPLOYEES IN THE COMMERCIAL SECTOR OF JOÃO PESSOA/PB

ABSTRACT: The objective of this study is to identify the triggering factors of Burnout Syndrome in employees of the Commercial Sector of Greater João Pessoa/PB, investigating the dimensions that are experienced in the daily life of each employee in the work environment. of an interview through an online questionnaire with 19 questions, answered by 35 employees, to analyze the routine of these professionals in organizations. The research is a case study, which used a descriptive exploratory approach, of a qualitative nature. The results indicated that the employees present exhaustion and stress, with the feeling of working beyond the hours allowed by the Brazilian Labor Legislation. It is concluded, therefore, that the degree of exhaustion and stress in employees is notorious, however, the practice of physical activities brings well-being and relief from stress at work, demonstrating the importance of this balance for a better quality of personal and professional life.

KEYWORDS: Exhaustion. Stress. *Burnout*.

REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FARSEN, Thaís Cristine et al. Qualidade de vida, Bem-estar e Felicidade no Trabalho: sinônimos ou conceitos que se diferenciam? **Interação em Psicologia**, v. 22, n. 1, 2018.

FERREIRA MC. **Antecedentes individuais do bem-estar no trabalho sob a ótica da psicologia positiva**. In: Ferreira MC, Mendonça H, organizadores. Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2014

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

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

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

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

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

- GOETZEL, R. Z.; OZMINKOWSKI, R.J.; SEDERER, L.I.; MARK, T.L. - The business case for quality mental health services: why employers should care about the mental health and well-being of their employees. **J Occup Environ Med** 44: 320-330, 2002.
- HIRSCHLE, Ana Lucia Teixeira; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, 2020, 25.7: 2721-2736.
- KARASEK RA, Theorell T. Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic **Books**; 1990
- LIZOTE, S. A., de F. Teston, S., Régis, E. D. S. O., & de S. M., W. L. Tempos de pandemia: bem-estar subjetivo e autonomia em home office. **Revista Gestão Organizacional**, 14(1), 248-268, 2021.
- MAIA, Tatiane Silva Tavares; MAIA, Fabrício Simplício. Bem-estar no trabalho. **Revista Gestão & Sustentabilidade**, 2019, 1.1: 352-366.
- MARRAS, J. P; VELOSO, H. M. Estresse ocupacional. Rio de Janeiro: **Elsevier**, 2012.
- MASLACH, C.; Leiter, M.P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste**. Papirus, Campinas, 1997.
- MASLACH, C. Stress, *burnout*, and workaholism. Em R. Kilburg, P.E. Nathan & R. W. Thoreson (Orgs.), *Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology* (pp. 53-75). **Washington: American Psychological Association**, 1994.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job *burnout*. **Annual Review Psychology**, v. 52, p. 397-422. 2001.
- MORENO-JIMENEZ, B. Olvido y recuperación de los factores psicosociais em la salud laboral. **Editorial dos Archivos de Prevención de Riesgos Laborales** 3: 3-4, 2000.
- MUROFUSE, N.T.; Abranches, S.S.; Napoleão, A.A. - Reflexões sobre estresse e *Burnout* e a relação com a enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** 13: 255-261, 2005.
- NEWSTROM, J. W. **Comportamento organizacional: o comportamento humano no trabalho**. São Paulo: McGraw- Hill, 2008.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da Escala de Bem-estar no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 11-22, 2008.
- PASCHOAL, F. S; & TATIANE. **Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho**. Disponível em: <http://www.revispsi.uerj.br/v11n2/artigos/html/v11n2a16.html>. Acesso em: 06 nov. 2022.
- RISSI, L. T. B.; ANDRADE, T. D.; ESTIVALETE, V. D. F. B.; OLIVEIRA, J. M. D.; COSTA, V. F. Valores Organizacionais: Preditores Do Bem-Estar No Trabalho? **Gestão & Regionalidade**, v.31, n. 3, p. 99-118, 2017.

SELIGMAN MEP, Csikszentmihalyi M. Positive psychology: an introduction. **Am Psychol** 2000; 55:5-14. 15.

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

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

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

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

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

SILVA, Gabriel de Nascimento. (Re) conhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, 2019, 12.1: 51-61.

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