

# A SÍNDROME DE BURNOUT COMO RESULTADO DOS ELEVADOS NÍVEIS DE ESTRESSE GERADOS PELAS COBRANÇAS DEMASIADAS DE PRODUTIVIDADE DO COLABORADOR

Jhordana Costa Araújo<sup>1</sup>

## RESUMO

O sujeito passa grande parte do seu dia no ou a caminho do trabalho, representando este, para além de sua fonte de renda e subsistência, um local de satisfação pessoal, interação interpessoal e realização de conquistas. Desta forma, evidencia-se a importância da relação do sujeito com o trabalho, no entanto, este também pode vir a se tornar um ambiente responsável pelo adoecimento, com grande incidência atualmente, em decorrência às mudanças ocorridas no mercado de trabalho, com a evolução tecnológica, aumento da concorrência e o desemprego. Com isso, para garantir e manter um emprego exige-se maior disponibilidade e dedicação, com a eminência de níveis elevados de estresse diante da cobrança demasiada por produtividade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Esgotamento. Estresse. Produtividade. Síndrome de Burnout. Trabalho.

## ABSTRACT

The subject spends a large part of his day at or on the way to work, which represents, in addition to his source of income and subsistence, a place of personal satisfaction, interpersonal interaction and achievements. In this way, the importance of the subject's relationship with work is highlighted, however, this can also become an environment responsible for illness, with a high incidence currently, as a result of changes occurring in the job market, with the evolution technology, increased competition and unemployment. Therefore, to secure and maintain a job requires greater availability and dedication, with the emergence of high levels of stress due to excessive demands for productivity.

**KEYWORDS:** Exhaustion. Stress. Productivity. Burnout syndrome. Work.

## 1. INTRODUÇÃO

O sujeito desde os primórdios possui uma forte relação com o trabalho, a qual perpassa questões financeiras e de sobrevivência, sendo vista pelo indivíduo como uma possível realização, obtendo satisfação, prazer e bem-estar.

A maioria das pessoas passam grande parte do dia no ambiente profissional, o que evidencia a importância e influência da sua relação com o trabalho e com os demais colaboradores, desde compartilhar dos valores e missão, até a execução de suas atribuições.

Com o desenvolvimento da tecnologia, equipamentos adentraram nas empresas e

---

<sup>1</sup> Psicóloga pelo Centro Universitário do Vale do Araguaia; pós-graduada em Avaliação Psicológica e Psicodiagnóstico, pela Faculdade Unyleya e em Psicologia do Trabalho pela Faculdade Venda Nova do Imigrante – FAVENI. Docente no Centro Universitário do Vale do Araguaia – Univar, Mato Grosso, Brasil. E-mail: [jhordana\\_araujo@hotmail.com](mailto:jhordana_araujo@hotmail.com).

substituíram a necessidade de um número maior de profissionais, aumentando o desemprego, exigindo maior formação e capacitação profissional, assim como disponibilidade, entrega, entre outros atributos, no intuito de garantir a permanência no emprego. “O profissional da era globalizada participa de um cenário constituído por diversos fatores, como a alta competitividade, a ascensão da mão de obra terceirizada e a concorrência acirrada, ocasionando desgastes fisiológicos e cognitivos no corpo humano” (PRADO), p. 286/108, 2016).

Desta forma, as cobranças e exigências pelo aumento da produtividade e garantia de lucros se intensificaram, de forma que os colaboradores se sentem pressionados direta e indiretamente a garantir a qualidade e quantidade de serviços prestados, cumprindo com as metas estabelecidas, afim de manter seus cargos, os quais podem ser a única fonte de renda de toda uma família.

As cobranças demasiadas, as constantes metas elevadas, o risco de perder o emprego, o conhecimento sobre a concorrência e a sua necessidade (ou de toda família, como fora citado), ocasionam diversas consequências à saúde integral dos sujeitos, em nível social, físico e psicológico.

Toda a dedicação nunca é suficiente, exigindo sempre mais, resultando em desânimo, cansaço, ansiedade, níveis elevados de estresse, o que conseqüentemente irá interferir na saúde

do colaborador e no contexto sociofamiliar do referido.

O estresse, termo originado da física que significa uma alteração no estado, foi apropriado para se referir às alterações que um indivíduo possa vir a sentir. De forma controlada ele pode ter um resultado positivo, agindo como motivador para o desenvolvimento, aperfeiçoamento, aprendizado; no entanto, em níveis elevados e constantes causam uma série de consequências à saúde do colaborador, afetando seus relacionamentos interpessoais, com maior probabilidade de conflitos, diminuição da atenção, concentração, percepção, confusão mental, tensão muscular, gastrite, entre outros, o que conseqüentemente irá influenciar no seu rendimento no trabalho, no clima organizacional, na produtividade, gerando prejuízos também à empresa.

O termo estresse, tomado de empréstimo da física, foi empregado por Hans Selye para descrever uma ameaça real ou potencial à homeostasia. Atualmente, além dos estressores físicos inicialmente descritos por Selye, fatores psicológicos, como novidade ou problemas sociais, também são aceitos como agentes estressores capazes de induzir alterações comportamentais e fisiológicas significativas. (JOCA et al, p. 1, 2003).

Em um quadro com maior gravidade, o colaborador pode desenvolver a síndrome de Burnout, estágio de esgotamento que o indivíduo atinge. Antes de chegar nesse nível, o sujeito apresenta sinais e sintomas de que não está bem e que caminha neste sentido, no entanto, em muitos casos, eles não são

percebidos ou, ainda, são negligenciados. “A SB, como fenômeno, tem sido observável nas manifestações de trabalhadores através dos tempos. Atualmente, seu incremento em função das mudanças tecnológicas ou de organização do trabalho tem se evidenciado” (CARLOTTO; CÂMARA, p. 6, 2008).

Desta forma, tem-se como objetivos discorrer sobre a relação do indivíduo com o trabalho e suas significações, abrangendo a cobrança demasiada por produtividade dos colaboradores, podendo resultar em níveis elevados de estresse, e como este contexto pode vir a desencadear o adoecimento psíquico, com ênfase na Síndrome de Burnout.

Diante do que fora exposto, este artigo se justifica mediante a importância da relação estabelecida com o trabalho, que influencia e é por ele influenciado nas diversas áreas da vida do sujeito e da sociedade à qual pertence. Assim como, também, a evidência do aumento de casos de adoecimento psíquico em decorrência do trabalho, sendo um fator de saúde pública, com relevância pessoal, organizacional e social, considerando as consequências a curto e a longo prazo e às esferas atingidas.

A metodologia utilizada foi a de pesquisa bibliográfica, com leitura e seleção de artigos científicos publicados em periódicos e revistas nacionais reconhecidos, que abordam as temáticas discorridas; posteriormente, realizou-se uma análise das informações obtidas, correlacionando-as entre si e as discorrendo, no

intuito de responder a problemática que originou este trabalho.

## **2. O FOCO NA PRODUTIVIDADE E A VISÃO MECANICISTA DO SUJEITO**

Com o capitalismo e a evolução tecnológica aumentou o consumo e consequentemente a produção, necessitando de inovação constante para a manutenção dos serviços e lucratividade. Com isso, em um curto espaço de tempo o novo e revolucionário se torna velho e obsoleto; o tempo começou a ser associado ao dinheiro, de forma que quanto menor for o tempo necessário para a execução dos serviços, mais poderá ser produzido, ou seja, quanto maior a produtividade, mais lucro.

A produtividade, visando o lucro, é quem garante a vigência e manutenção das empresas, sendo cobrada em uma linha hierárquica a todos setores dentro de uma organização, principalmente, onde o trabalho de um afeta toda a equipe e consequentemente a produção.

Em decorrência à cobrança pela produtividade, com metas cada vez maiores a serem batidas e aumento constante da concorrência, frequentemente à uma visão do sujeito de forma mecanicista, apenas como “uma peça da engrenagem” de funcionamento da empresa, e não como uma pessoa para além de suas atribuições profissionais, o que pode ocasionar cobranças irreais, estresse, conflitos, entre outros.

Embora ambos, empresários e trabalhadores pudessem beneficiar-se de ações que prevenissem ou tratassem o problema, parece que essa área da vida é pouco pensada, e as dificuldades que emergem do trabalho são naturalizadas como se fossem parte inerente das atividades de produção. (CARLOTTO; CÂMARA, p. 6, 2008).

A tecnologia vem a contribuir com este movimento, de forma que os maquinários substituem a mão de obra, precisando de um número significativamente menor de colaboradores, na maioria dos casos, apenas para manuseio do maquinário; e ainda, produzindo mais em menos tempo, comparado com uma produção manual.

## 2.1. A COMPETITIVIDADE DO MERCADO DE TRABALHO

Com a substituição da mão de obra humana por maquinários o desemprego foi elevado, resultando no aumento da competitividade no mercado de trabalho. Serviços que antes precisavam de grande mão de obra, passaram a serem executados por ferramentas tecnológicas, que podem ser comandadas por dispositivos, softwares ou programação computadorizada, necessitando, em grande maioria, apenas de um programador, condutor ou operador.

A tecnologia garante, ainda, aumento da produtividade, custo-benefício, diminuição do tempo de produção, economia com questões trabalhistas, diminuição do risco de falha humana, maior coesão e estabilidade, entre

outros benefícios, que justificam sua adesão e avanço; apesar de em alguns casos estar associada a um alto custo, este pode ser revertido a curto, médio ou longo prazo.

Desta forma, o mercado de trabalho fica cada vez mais escasso, com aumento da mão de obra barata e qualificada, sendo este último outro precedente para aumento das chances de conquista e manutenção do emprego. Devido o avanço da tecnologia, é necessário que a mão de obra se qualifique constantemente para acompanhar estes avanços.

Importantes perdas de recursos humanos e econômicos foram detectadas pelas organizações, principalmente educativas e de saúde, cujos trabalhadores apresentavam altos níveis de Burnout. (CARLOTTO; CÂMARA, p. 2, 2008).

Como o acesso à informação e formação profissional também foram facilitados, tanto pelo avanço da tecnologia como da internet, a qualificação profissional e especialização se tornaram mais frequentes em meio a classe trabalhadora, ampliando a concorrência e exigências para ocupação de cargos que antes exigiam apenas experiência na área, por exemplo; resultando na necessidade de currículos cada vez melhores para a entrada e manutenção no mercado de trabalho, e crescimento profissional.

## 2.2. O ESTRESSE E SUAS CONSEQUÊNCIAS À SAÚDE

O termo estresse tem origem na física, correspondendo a alteração de um estado para outro, ele foi apropriado para explicar as alterações físicas, emocionais e sociais pelas quais um sujeito passa mediante potencial fonte estressora, as quais podem divergir de uma pessoa para outra, tanto em fator quanto em nível.

O estresse psicológico é, de modo geral, um fator de risco importante para o desenvolvimento de inúmeras doenças. Nesse aspecto, um mistério a ser explicado é por que alguns indivíduos convivem melhor com o estresse do que outros. Talvez isso esteja relacionado com fatores genéticos ou sociais. (BAUER, p. 6, 2002).

O estresse quando bem conduzido pode ser útil para promover melhorias, desenvolvimento, aprendizado ou inovação, no entanto, em níveis elevados e constantes podem desencadear reações adversas que alteram substancialmente o funcionamento do sujeito, com consequências à sua saúde.

Essas consequências podem ser a curto ou a longo prazo e afetar as diversas áreas da vida do sujeito; por isso, a importância por conhecer os colaboradores da equipe de trabalho, para que assim, a gestão organizacional saiba como conduzir o estresse dentro da empresa, conforme as especificidades dos colaboradores, as características do cargo, o clima organizacional e/ou outros fatores que possam afetá-los.

A redução do estresse envolve vários aspectos, como alimentação, relaxamento, exercício físico, estabilidade emocional e qualidade de vida, e esses fatores devem ser considerados como um todo para que se

possam alcançar resultados satisfatórios. (PRADO, p. 288, 2016).

Alguns cargos são potenciais fontes estressoras, devido suas características, riscos e exigências, devendo ser mensurados e analisados frequentemente, para que não interfiram na qualidade da produção, na segurança e saúde dos colaboradores. Para isso, a empresa pode contar com diversas estratégias de análise e mensuração de nível de estresse e o do clima organizacional, no intuito, da obtenção de um diagnóstico do setor e/ou da empresa como um todo e a partir daí montar um prognóstico de intervenção conforme os dados obtidos.

Fatores externos, que compreendem a vida pessoal e social do sujeito também podem afetar seu desempenho profissional, dependendo do cargo podem, ainda, oferecer riscos à saúde e segurança do colaborador e da equipe de trabalho; evidenciando a importância do atestado de saúde ocupacional periódico com profissionais, nos cargos exigidos pelas Normas Regulamentadoras. Principalmente considerando a natureza dinâmica do ser humano, o qual vivencia diversas experiências constantes que o afetam significativamente.

A persistência e a intensidade exagerada do estresse, bem como a incapacidade do organismo em terminar sua apresentação, podem tornar o eixo hiperreativo, com prejuízos potenciais ao organismo. (JOCA et al, p. 2, 2003)

O estresse elevado pode causar alterações na atenção e concentração, perturbações no sono e distúrbios alimentares, irritabilidade excessiva, confusão mental, diminuição da capacidade analítica, alterações sensoriais, gastrite, dores de cabeça frequentes, entre outras consequências à saúde, que afetam sua qualidade de vida, suas relações interpessoais e o seu desempenho profissional.

### 3. A SÍNDROME DE BURNOUT

A Síndrome de Burnout se refere ao estado de esgotamento físico e emocional decorrente dos altos níveis de estresse, responsabilidade, cobrança e desgaste oriundos do trabalho. Antes de chegar neste estágio, o corpo apresenta sinais e sintomas de sobrecarga, muitas vezes postergados ou negligenciados, como dificuldade de concentração, distúrbios alimentares ou do sono, cansaço frequente, irritabilidade constante, lapsos de memória, entre outros.

O indivíduo pode apresentar fadiga constante e progressiva; dores musculares ou osteomusculares (na nuca e ombros; na região das colunas cervical e lombar); distúrbios do sono; cefaléias, enxaquecas; perturbações gastrointestinais (gastrites até úlceras); imunodeficiência com resfriados ou gripes constantes, com afecções na pele (pruridos, alergias, queda de cabelo, aumento de cabelos brancos); transtornos cardiovasculares (hipertensão arterial, infartos, entre outros); distúrbios do sistema respiratório (suspiros profundos, bronquite, asma); disfunções sexuais (diminuição do desejo sexual, dispareunia/anorgasmia em mulheres, ejaculação precoce ou impotência nos homens); alterações menstruais nas mulheres. (TRIGO, p. 8, 2007).

A incidência desta síndrome tem aumentado com o tempo, em consequência da cobrança por produtividade, resultado de maior competitividade tanto empresarial quando empregatícia, também influenciada pelo desemprego. As exigências aumentaram, de forma que para manter o trabalho, é necessário dedicação e disponibilidade cada vez maior.

O termo burnout é definido, segundo um jargão inglês, como aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia. Metaforicamente é aquilo, ou aquele, que chegou ao seu limite, com grande prejuízo em seu desempenho físico ou mental. A síndrome de burnout é um processo iniciado com excessivos e prolongados níveis de estresse (tensão) no trabalho. (TRIGO, p. 3, 2007).

Este processo afeta direta e significativamente a saúde e qualidade de vida dos colaboradores, refletindo na produtividade e gastos que a empresa pode vir a ter com o adoecimento de seus profissionais; desenvolvendo, assim, estratégias de intervenção, como a utilização de projetos e mudanças a níveis estruturais e funcionais no intuito de proporcionar um bem-estar aos seus funcionários, com promoção e prevenção em saúde.

Em 1974 o termo Burnout foi retomado por Herbert Freudenberger, médico psicanalista, que descreveu o fenômeno como um sentimento de fracasso e exaustão causado por um excessivo desgaste de energia e recursos. (CARLOTTO; CÂMARA, p. 2, 2008).

#### **4. SAÚDE MENTAL E ADOECIMENTO PSÍQUICO**

A saúde mental compreende o estado de bem-estar nas diversas áreas da vida do ser humano e não apenas a ausência de doenças, como ainda é referida por muitos. Afeta diretamente na qualidade de vida, no entanto, com frequência é negligenciada, devido seu acometimento, por vezes, não ser observável ou identificado por exames clínicos, encobertos por padrões e estigmas sociais presentes estruturalmente.

Os autores discorrem que a exaustão emocional ocorre na medida em que há a carência de energia, entusiasmo e sentimento de que os indivíduos já não têm mais condições de enfrentar os estressores aos quais estão submetidos no trabalho. (CARDOSO et al, p. 2/ 122, 2017)

Deve haver um cuidado e atenção com a saúde mental de forma preventiva, investindo no bem-estar, desenvolvimento e equilíbrio do sujeito, proporcionando a desconstrução de comportamentos disfuncionais e a aquisição de habilidades de enfrentamento, assim como evitando o adoecimento psíquico e promovendo qualidade de vida.

##### **4.1. QUALIDADE DE VIDA E A RELAÇÃO DO SUJEITO COM O TRABALHO**

A grande maioria das pessoas passa mais de um terço do seu dia no ou em função do trabalho, de forma que há quem passe mais tempo com a equipe de trabalho do que com os

próprios familiares com quem reside, evidenciando a influência que a relação do sujeito com o trabalho pode ter em sua vida.

A motivação no trabalho é resultado de uma série de interações entre esforço individual, rendimento obtido, organização e objetivos pessoais, enquanto o estresse é uma resposta fisiológica e comportamental do indivíduo. Este, ao deparar-se com situações, eventos, pessoas ou objetivos potencialmente estressantes, induz essa reação, a qual é essencial para a sobrevivência (SILVEIRA et al, 2016, p. 276).

O trabalho, além de fonte de renda e/ou subsistência proporciona, também, satisfação pessoal, sentimento de utilidade, reconhecimento diante da dedicação e/ou habilidades, sensação de pertencimento, podendo ser um propósito de vida, investimento em si e, ainda, garantir conquistas em outras áreas.

Os programas centrados na interação do contexto ocupacional e o indivíduo têm como objetivo entender o burnout como resultante da relação do sujeito e o meio laboral, evidenciando de forma integrada a modificações das condições de trabalho, a percepção do trabalhador e o modo de enfrentamento diante das situações de estresse. (MORENO, et al., 2011, p. 5).

A relação do sujeito com o trabalho pode ser múltipla e varia de uma pessoa para outra, no entanto, é importante que seja uma relação saudável, em um ambiente com bom clima organizacional, metas reais e boas relações interpessoais, podendo assim, contribuir para a manutenção da qualidade de vida; caso contrário, pode ocasionar diversas consequências à vida e saúde dos trabalhadores.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Síndrome de Burnout ocorre como resultado dos elevados níveis de estresse gerados pelas cobranças demasiadas por produtividade do colaborador, o qual chega a um estado de esgotamento físico e mental, que fora sinalizado por mudanças comportamentais e emocionais, assim como declínio da saúde, no entanto, por vezes, negligenciados e/ou postergados, até atingir o estágio de estupor.

Além das consequências à saúde integral do sujeito ela tem uma relação em cadeia que afeta outras pessoas e setores, como os relacionamentos interpessoais íntimos ou não, os quais sofrem as consequências de diversas formas, desde a impossibilidade de contribuição com a renda familiar devido o acometimento à saúde aos possíveis conflitos que podem surgir devido a irritabilidade, comum em casos de exposição à altos níveis de estresse.

O campo profissional também é influenciado, com a ausência do colaborador, comprometendo a produtividade e sobrecarregando outros profissionais, responsabilizando-se ainda pelo custeio de tratamentos e suporte ao funcionário. Diante disso, muitas empresas tem investido no setor de Recursos Humanos para realizar um trabalho preventivo, motivacional, de investigação, promoção em saúde, entre outras estratégias de intervenção, com resultados satisfatórios na manutenção de um bom clima organizacional e consequentemente na garantia da produtividade.

Evidenciando-se assim a importância do psicólogo do trabalho, mediando as relações dos colaboradores neste âmbito, considerando a significância desta relação.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAUER, Moisés Evandro. Estresse Como ele abala as defesas do corpo? In: **MEDICINA. CIÊNCIA HOJE**. v. 30, n. 179, p. 20-25, jan.-fev., 2002.

CARDOSO, Hugo Ferrari. *et al.* Síndrome de burnout: Análise da literatura nacional entre 2006 e 2015. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 121-128, abr.-jun. 2017.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. **PSICO**, Porto Alegre, PUCRS, v. 39, n. 2, p. 152-158, abr.-jun., 2008.

JOCA, S. R. L. *et al.* Estresse, depressão e hipocampo. **Revista Brasileira de Psiquiatria**. São Paulo; v. 25, n. 2, p. 46-51, 2003.

MORENO, FN. *et al.* Estratégias e Intervenções no Enfrentamento da Síndrome de Burnout. **Revista enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, v. 19, n.1, p. 140-145, jan.-mar. 2011.

PRADO, Claudia Eliza Papa do. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**. São Paulo, v. 14, n. 3, p. 285-289, 2016.

SILVEIRA, Ana Luiza Pereira da. *et al.* Síndrome de Burnout nos profissionais de saúde. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**. Belo Horizonte, v. 14, n. 3, p. 275-284, 2016.

TRIGO, T.R. *et al.* Síndrome de *burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista de Psiquiatria Clínica**. v. 34, n. 5, p. 223-233, 2007.