



SÍNDROME DE *BURNOUT* E FERROVIA: ESTUDO JUNTO AOS COLABORADORES DE UMA EMPRESA NO INTERIOR DO RS

Guilherme Corrêa Trevisan¹
Márcia Bandeira Landerdahl Maggioni²
Larissa Staggemeier Soares³

Grupo de Trabalho: Gestão de Pessoas

Resumo

O presente estudo tem por objetivo verificar a incidência da presença da Síndrome de *Burnout* nos trabalhadores de uma empresa do âmbito ferroviário, tendo como público alvo os colaboradores do setor operacional da região Sul. O instrumento utilizado foi um questionário, conhecido como *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS). O tamanho da população a quem foi aplicado o questionário MBI-GS foi de 22 profissionais. Os resultados apresentaram baixo índice de probabilidade da existência de Síndrome de *Burnout* nos trabalhadores da empresa. Na análise dos resultados foi possível observar que nas 3 dimensões, Exaustão Emocional, Cinismo/Despersonalização e Envolvimento Pessoal no Trabalho, as variáveis apontam a satisfação, entusiasmo, comprometimento e ânimo dos colaboradores perante seu trabalho e suas atividades laborais. Acredita-se que este artigo contribui para o estudo de *Burnout* no setor de ferroviário, propondo uma visão para a qualidade de vida no trabalho na ferrovia.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*; qualidade de vida no trabalho; MBI-GS; ferrovia.

1 INTRODUÇÃO

O equilíbrio entre o homem e o trabalho é essencial para o ser humano promover saúde e não sofrer prejuízos profissionais. Conforme Dutra, Costa e Sampaio (2016), é de competência do ser humano o trabalho, pois ele dignifica a vida em seus aspectos sociais e pessoais, fazendo a ligação entre o homem e a sociedade. É por meio desta ação do trabalho que as pessoas têm a oportunidade de transformar o ambiente, para que este atenda de forma adequada às suas necessidades. Essas mudanças influenciam diretamente sobre a saúde,

¹ Acadêmico do Curso Especialização MBA em Gestão de Pessoas da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: guilhermect@live.com

² Docente do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: marcia.maggioni@yahoo.com.br

³ Acadêmica do Curso Especialização Marketing e Vendas da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: laristagg@gmail.com



**3ª SEMANA ACADÊMICA E JORNADA
DE PESQUISA E EXTENSÃO DOS CURSOS DE
ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
COMPORTAMENTO E GESTÃO - 2019**



produção e satisfação do trabalhador.

Quando se fala em qualidade de vida no trabalho, se abrange termos como satisfação, contentamento, condições de trabalho, espécies de liderança, motivação, estímulo, entre outros (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002). Os autores ainda descrevem de que o repertório de abordagens e fatores que ocasionam os pontos positivos e negativos do trabalho é bastante extenso.

Para prosperar e sobreviver em um ambiente em permanente variação, as organizações precisam de funcionários saudáveis e motivados (COOPER; WEINBERG, 2007 *apud* ROTHMANN; COOPER, 2017). O trabalho nem sempre possibilita crescimento, reconhecimento e independência profissional, pois, muitas vezes, causa problemas de insatisfação, desinteresse, irritação e exaustão (OLIVEIRA; GREGGIO, 2017).

Nessa perspectiva, esses sentimentos ligados ao esgotamento físico e emocional e ao estresse crônico podem levar à Síndrome de *Burnout*. De acordo com Silva e Vieira (2015), em sua definição, *Burnout* é um estado afetivo singular caracterizado pela sensação de perda de energia física, mental e cognitiva, que ocorre como reação ao estresse crônico.

Dessa forma, o objetivo geral do estudo é analisar as possibilidades da ocorrência da Síndrome de *Burnout* nos trabalhadores de uma empresa do âmbito ferroviário localizada no Município de Santa Maria - RS. A pesquisa proposta aqui se justifica pelo fato de ser o trabalho no setor ferroviário uma atividade que exige muito esforço, trabalho braçal, desgaste e pressão. Além disso, estudos têm demonstrado que a atividade laboral pode provocar elevados níveis de estresse, que, quando crônico, pode evoluir para o quadro mais grave de *Burnout* ou, se relacionado com acidentes ou situações trágicas, convergir para um quadro de estresse pós-traumático (CONRAD; PARKER; LEWIS, 2011; STOICA; BUICI, 2010).

2 METODOLOGIA

Esse estudo caracteriza-se como descritivo, visto que os pressupostos teóricos que nortearam a investigação buscam descobrir a periodicidade com que algum fenômeno acontece. Bem como o que ocasiona e os motivos e a relação desse fenômeno com outros e em relação ao tipo de pesquisa (PRODANOV; FREITAS, 2013). No que tange a abordagem, classifica-se como quantitativa, que é considerada apropriada para mensurar os dados coletados e analisá-los por meio de técnicas estatísticas (MALHOTRA, 2001).



**3ª SEMANA ACADÊMICA E JORNADA
DE PESQUISA E EXTENSÃO DOS CURSOS DE
ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS**
COMPORTAMENTO E GESTÃO - 2019



A partir da aplicação de um questionário, nesse caso o *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS), elaborado por Maslach e Jackson (1981) e adaptado ao português por Tamayo (1997), pretendeu-se identificar a expectativa de *Burnout* e analisar a incidência da Síndrome nos trabalhadores operacionais alocados na região sul da empresa ferroviária. O instrumento de pesquisa MBI-GS é constituído por 16 perguntas, com uma pontuação de escala que varia de um a seis, do nunca ao sempre, englobando três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional.

O questionário foi aplicado junto a 22 profissionais do setor operacional da Região Sul da organização ferroviária no qual esse estudo foi realizado. A seleção da amostra ocorreu por conveniência e acessibilidade, uma vez que pode sofrer influência devido à alta rotatividade de colaboradores na empresa, bem como a exclusão de indivíduos que estiverem de férias, afastados ou ausentes no dia em que for realizada a coleta de dados. De acordo com Gil (2008), a seleção da amostra por acessibilidade e conveniência ocorre quando o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que esses possam representar o universo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicialmente foi identificado o perfil dos participantes para identificar sexo, idade, escolaridade, cargo e tempo de atuação dos respondentes na empresa. Pode-se encontrar nas respostas a predominância masculina, média de 39 anos de idade, maioria com ensino fundamental completo, função de Artífice de Via Permanente, seguido de Supervisor de Turma e tempo de empresa entre 1 e 3 anos.

A primeira dimensão de *Burnout* analisada foi a Exaustão Emocional, pode-se observar que existe uma baixíssima possibilidade de encontrar algum sinal de Exaustão Emocional, visto que o sentimento de esgotamento físico e emocional não integra as respostas que ocorrem exaustão e estresse com frequência durante as jornadas de trabalho. Os respondentes em sua maioria não demonstram tensão ao praticar as tarefas do dia a dia, assim como se sentem dispostos ao acordar e lidar com mais uma jornada de trabalho.

A segunda dimensão, denominada Cinismo ou Despersonalização, pode-se atentar que os respondentes demonstraram-se entusiasmados e interessados pela execução de suas atividades e por suas funções no trabalho, sentindo que estão contribuindo para um fim importante. Sendo assim, nota-se o vínculo emocional que traz euforia e comprometimento dos



3ª SEMANA ACADÊMICA E JORNADA DE PESQUISA E EXTENSÃO DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS COMPORTAMENTO E GESTÃO - 2019



trabalhadores com a equipe e com a organização.

Por fim, na terceira dimensão que é o Envolvimento Pessoal no Trabalho, é possível destacar a confiança dos colaboradores da empresa ferroviária em executar suas tarefas e, além disso, sentirem-se capacitados para que façam os serviços da maneira correta. Eles entendem que contribuem para algo que tenha sentido e que ajudam a organização a crescer fazendo com que tenham crescimento e evolução profissional e, conseqüentemente, pessoal. Assim, pode-se entender que os profissionais buscam realizar atividades que sintam importância e conseguiram encontrar no exercício da profissão atual.

Por conseguinte, as respostas colhidas do MBI-GS apresentam resultados satisfatórios em relação aos funcionários terem ou estarem próximos de ter Síndrome de *Burnout*, pois a perspectiva de encontrar *Burnout* é muito baixa. A possibilidade de encontrar funcionários exaustos, esgotados e sem energia para trabalhar neste contexto são mínimas, pois perante aos resultados das respostas pode-se perceber que os colaboradores demonstram interesse, entusiasmo e ânimo em acordar de manhã e executar seus exercícios de labuta, sem sintomas de tensão e cansaço.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise das expectativas da presença da Síndrome de *Burnout* no setor operacional de uma organização ferroviária localizada em Santa Maria - RS, visto que a qualidade de vida no trabalho é essencial para manter um equilíbrio na vida pessoal, social, emocional e psicológica do indivíduo. Além disso, também permitiu uma pesquisa para obter dados consistentes sobre esgotamento e estresse no trabalho ferroviário, um setor em que pesquisas acadêmicas são escassas.

Na análise dos resultados foi possível observar que nas três dimensões - Exaustão Emocional, Cinismo ou Despersonalização e Envolvimento Pessoal no Trabalho - que se apresentam no instrumento, as variáveis não apontam a possibilidade de presença da Síndrome de *Burnout* nos respondentes do presente estudo. Além disso, pelas respostas assinaladas no questionário é possível compreender a satisfação, o entusiasmo, o comprometimento e o ânimo dos colaboradores perante seu trabalho e suas atividades laborais.

Dada a importância do assunto, torna-se necessário no futuro o desenvolvimento de estudos e pesquisas mais aprofundadas no âmbito de qualidade de vida no trabalho e Síndrome



**3ª SEMANA ACADÊMICA E JORNADA
DE PESQUISA E EXTENSÃO DOS CURSOS DE
ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS**
COMPORTAMENTO E GESTÃO - 2019



de Burnout no setor de ferrovias, pois no decorrer do presente trabalho surgiram limitações como o tamanho do público e os poucos estudos sobre ferrovia. Entende-se que construir estudos sólidos com este assunto tão rico, preocupante e essencial para a sociedade brasileira é fundamental para a estruturação de ambientes de trabalho saudáveis e produtivos.

REFERÊNCIAS

- CONRAD, C. D.; PARKER, J.; LEWIS, R. **Preventing stress in organizations: how to develop positive managers**. Chichester: Wiley-Blackwell, 2011.
- DUTRA, F. C.; COSTA, L. C.; SAMPAIO, R. F. A influência do afastamento do trabalho na percepção de saúde e qualidade de vida de indivíduos adultos. **Fisioterapia e Pesquisa**. v. 23, n. 1, p. 98–104, 2016.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. Qualidade de vida no trabalho. **As pessoas na organização**. 9. ed. São Paulo: Gente, 2002.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing**. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced Burnout. **Journal of Occupational Behaviour**, v. 2, p. 99-113, 1981.
- OLIVEIRA, N. P.; GREGGIO, S. S. C. **A importância do treinamento e desenvolvimento para reter talentos nas organizações**. 2017.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- ROTHMANN, I.; COOPER, C. L. **Fundamentos da Psicologia Organizacional e do Trabalho**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.
- SILVA, A. H.; VIEIRA, K. M. Síndrome de burnout em estudantes de pós-graduação: análise da influência da autoestima e relação orientador-orientando. **Revista Pretexto**, v. 16, n. 1, p. 52-68, 2015. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/pretexto/article/view/2113>.
- STOICA, M.; BUICI, F. Occupational stress management. **Management in Health**, 14(2), 7-9, 2010.
- TAMAYO, M. R. **Relação entre a Síndrome de Burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos** [Dissertação de Mestrado]. Brasília: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília; 1997.