



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE DA SINDROME DE *BURNOUT* E A APLICABILIDADE DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

\*<sup>1</sup>Ozana Rodrigues Boritza and <sup>2</sup>Ana Carolina Memoria

<sup>1</sup>Mestre em Administração – FEAD-MG; Especialista em Direito Civil e Direito Processual Civil – FAROL; Professora da Fundação Universidade Federal de Rondônia - Departamento Acadêmico do Curso de Direito, Campus de Cacoal

<sup>2</sup>Acadêmica do curso de Direito pela Universidade Federal de Rondônia – Campus Cacoal

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Received 08<sup>th</sup> October, 2019

Received in revised form

26<sup>th</sup> November, 2019

Accepted 04<sup>th</sup> December, 2019

Published online 29<sup>th</sup> January, 2020

#### Key Words:

Qualidade de vida no trabalho,  
Síndrome de *Burnout*, Legislação,  
Organizações.

#### \*Corresponding author:

Ozana Rodrigues Boritza

### ABSTRACT

A síndrome de *burnout* é causada pela prolongada exposição a situações de estresse que chega a causar o desequilíbrio físico e psicológico do indivíduo, tem sido motivo de crescentes preocupações no meio organizacional, pois vem aumentando o número de trabalhadores que desenvolvem tal doença psíquica, causando absenteísmo e resultando em frequentes custos para as empresas. Nesse sentido, faz-se necessário verificar se a legislação brasileira tem se preocupado com a temática, pois tem surgido a necessidade de as organizações proporcionarem um ambiente de trabalho com qualidade de vida tanto do ponto de vista físico quanto psicológico aos seus trabalhadores.

Copyright © 2020, Ozana Rodrigues Boritza and Ana Carolina Memoria. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Ozana Rodrigues Boritza and Ana Carolina Memoria. 2020. "Qualidade de vida no trabalho: uma análise da síndrome de burnout e a aplicabilidade da legislação Brasileira", *International Journal of Development Research*, 10, (01), 33149-33152.

### INTRODUCTION

O termo *Burnout* nasceu da ligação de *burn* que significa queimação e *out* significando exterior, que denota exaustão emocional, fadiga, frustração, desajustamento. É pacífico que os primeiros sinais de *burnout* envolvem sentimentos de exaustão emocional e física, de alienação, cinismo, impaciência, negativismo e o isolamento. (INOCENTE, 2005). A Síndrome de *Burnout* consiste numa síndrome ocupacional, causada pelo alto nível de estresse vivido no trabalho que chega ao seu nível máximo provocando esgotamento físico e emocional. Possui três fatores considerados principais, quais sejam: a esgotamento, o ceticismo e um sentimento de inutilidade dada à falta de realização profissional que acomete a pessoa.

Nas palavras de Pereira, 2012, p.21:

*Burn-out*, ou simplesmente *Burnout*, é um termo (e um problema) bastante antigo. *Burn-out*, no jargão inglês, se refere aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de

energia. [...] enfim, uma metáfora para significar aquilo, ou aquele, que chegou ao seu limite e, por falta de energia, não tem mais condições de desempenho físico ou mental.

A exaustão tanto física como psicológica, causada pelas condições vividas no ambiente de trabalho, leva a uma descrença que tem como consequência um sentimento de insatisfação com a ocupação desenvolvida, o que ocorre devido ao *burnout* levar ao total esgotamento físico e mental.

Para o Ministério da Saúde a síndrome de *burnout* é causada pelo esgotamento profissional. Brasil, 2001, p. 191:

Tem sido descrita como resultante da vivência profissional em um contexto de relações sociais complexas, envolvendo a representação que a pessoa tem de si e dos outros. O trabalhador que antes era muito envolvido afetivamente com seus clientes, com os seus pacientes ou com o trabalho em si, desgasta-se e, em um dado momento, desiste, perde a energia ou se queima completamente. O trabalhador perde o sentido de sua

relação com o trabalho, desinteressa-se e qualquer esforço, lhe parece inútil.

A Síndrome de *Burnout* desenvolvida em trabalhadores, é considerada uma síndrome patológica, e seu aparecimento se dá como forma de reação do organismo do indivíduo as situações constantes de estresse vividas na execução de seu trabalho diário. A literatura reconhece que o modelo teórico da Síndrome de *Burnout* abordando a sua amplitude é aquele que centralizada na concepção psicossocial de Maslach e Jackson de (1981). Observa-se que Síndrome de *Burnout* é instituída por três dimensões, segundo ensina Braun, 2016, p.368:

A SB é constituída por três dimensões: 1) Exaustão Emocional, caracterizada pelo sentimento de carência em recursos emocionais e geralmente relacionada à sobrecarga de trabalho; 2) Despersonalização, dimensão na qual o trabalhador desenvolve sentimentos negativos em relação às pessoas com as quais trabalha, acarretando atitudes coerentes com estes sentimentos, tais como indiferença e cinismo e 3) Baixa Realização Pessoal, identificada pela autoavaliação negativa do sujeito. Esta avaliação negativa afeta diretamente o autoconceito, autoestima e relacionamentos interpessoais estabelecidos no trabalho.

A exposição do trabalhador a tensão emocional constante, no desenvolvimento dos seus afazeres leva o indivíduo ao esgotamento tanto físico quanto emocional, demonstrando comportamento agressivo, irritação constante, dificuldade de autoestima, motivado pela alta carga de estresse suportada diariamente, dado ao contato direto e contínuo com os problemas vivenciados rotineiramente no ambiente de trabalho, o que acaba se revelando numa dificuldade multidimensional por afetar a vida não só no espaço de trabalho, mas também no meio familiar e social. O surgimento da síndrome de burnout está associado as significativas mudanças ocorridas no meio ambiente de trabalho, que se intensificaram a partir do século XX, especialmente no que se refere ao progresso tecnológico. As organizações passaram a exigir cada vez mais de seus empregados, dada a competitividade e a busca constante pela lucratividade.

Nesta conjuntura, abordando o trabalho na vida das pessoas, Rossi, Quick, Perrewé, 2009, p.5, dispõe:

A carga de trabalho é a área da vida profissional que está mais diretamente associada a exaustão. As exigências excessivas de trabalho provenientes da quantidade de trabalho, da intensidade dos prazos ou da complexidade do trabalho exauram a energia pessoal. O modelo de mediação propõe que a carga de trabalho excessiva se relaciona com as taxas de lesões através de sua relação com a exaustão: exaurir a energia dos trabalhadores é a rota através da qual a carga excessiva de trabalho aumenta a suscetibilidade deles a lesões no local de trabalho.

Algumas situações estão diretamente ligadas ao surgimento do *burnout*, tais como, excesso de cobrança, a baixa remuneração, as condições inadequadas de trabalho, a falta de reconhecimento pelo ocupação desempenhada, levam o trabalhador ao desgaste tanto físico quanto psicológico, passando a desenvolver o trabalho com sofrimento e não mais com satisfação causada pelo sentimento de desvalorização

profissional. No que se refere os efeitos que a síndrome de *burnout* desencadeia nos trabalhadores no que se refere a sua performance profissional, Rossi, Quick, Perrewé, 2009, p.4:

As pessoas que estão passando por um *burnout* podem causar um impacto negativo sobre seus colegas, ou causando maior conflito interpessoal, ou prejudicando tarefas relacionadas ao emprego. Assim, o *burnout* pode ser “contagioso” e se perpetuar através de interações informais no local de trabalho. Quando ele atinge o estágio de ceticismo elevado, pode resultar em absenteísmo mais alto e maior rotatividade. Além disso, o *burnout* está ligado a uma qualidade pior do trabalho, na medida em que as pessoas passam a fazer o estritamente necessário, em vez de apresentarem o melhor desempenho possível. Elas cometem mais erros, tornam-se menos meticulosas e têm menos criatividade para resolver problemas.

É visível que a síndrome de *burnout*, provoca não somente uma desordem interpessoal, mas atinge também as relacionamentos do indivíduo com as outras pessoas no seu ambiente de trabalho, podendo chegar em seu estágio mais adiantado ao absenteísmo, diminuindo a qualidade do serviço realizado, podendo chegar a situação em que o trabalhador passe a desempenhar somente o estritamente necessário de seus afazeres, não se importando com a qualidade do serviço oferecido. As situações apresentadas são consequências que estão diretamente relacionadas com a carga de estresse elevada no ambiente de trabalho que leva a exaustão física e a fadiga mental, prejudicando a realização rotineira de seus afazeres, ocasionadas por um ambiente de trabalho com má qualidade de vida.

Abordando o assunto, Pereira, 2010, p. 14, enfatiza que:

A síndrome de *burnout* está associada mais diretamente ao mundo laboral e ocorre pela cronificação de um processo de estresse. Para fazer frente a sintomatologia física e psicológica experimentada, o profissional acaba por desenvolver o que foi denominado por Maslach e Jackson (1981) de *despersonalização*, isto é, passa a ter um contato frio e impessoal, até mesmo cínico e irônico, com as pessoas receptoras de seu trabalho, como os clientes, pacientes, alunos, enfim, os usuários de seus serviços.

Alguns sintomas iniciais da síndrome de *burnout* são semelhantes aos percebidos na fase de estresse, podendo ser dores de coluna, dores nas costas e também no pescoço. Há também manifestações físicas, emocionais e mentais decorrentes do *burnout*, surgindo o esgotamento físico que é causado pela carência de energia, pela fadiga crônica, insônia, tédio, tornando-se mais vulnerável às doenças, o aumento da constância de cefaléias, as tensões musculares e das dores lombares. O esgotamento emocional que aparece na síndrome de *burnout* pode surgir associado com os sintomas de estágio depressivo, manifestando intensos sentimentos de abatimento, de aborrecimento com a vida e consigo mesmo, ocorrendo a perda de motivação para o trabalho e o surgimento do absenteísmo. (INOCENTE, 2005). O bem estar físico e psicológico do trabalhador está diretamente ligado a qualidade do meio em que exerce diariamente suas funções, as organizações necessitam estar atentas aos possíveis desequilíbrios na saúde de seus colaboradores, pois isso traz serias consequências na qualidade dos serviços prestados e no

nível de produção. O trabalho nem sempre possibilita o crescimento, o reconhecimento e a independência profissional conforme as pessoas almejam, ocorre que muitas vezes o trabalho causa problemas de insatisfação, desinteresse, irritação e até mesmo podendo chegar a exaustão. (DEJOURS, 1992)

A síndrome de *burnout* leva a pessoa a despersonalização, ocasionado pelo esgotamento emocional. E há algumas profissões em que os trabalhadores estão mais suscetíveis de desenvolver tal problema, como no caso de profissionais que lidam diariamente e diretamente com pessoas. A síndrome de *burnout* que é uma síndrome tridimensional, composta pela esgotamento emocional, despersonalização, e a percepção de falta de realização pessoal, nasce quando as pessoas compartilham situações estressantes, crônicas e violentas com outras pessoas. Dada a importância de pesquisar sobre a síndrome de *burnout*, verificando as consequências que ela traz aos trabalhadores e a responsabilidade das organizações em proporcionar um ambiente de trabalho com qualidade de vida, é que se fez necessário o surgimento de algumas legislações que versam sobre a temática.

## SINDROME DE BURNOUT E A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

A síndrome de *burnout* por ser uma doença causada pelo elevado nível de estresse enfrentado no ambiente de trabalho reflete diretamente nas relações de trabalho, havendo a necessidade de tutela pelo direito constitucional, trabalhista e previdenciário.

O Ministério da Saúde, tratando da Síndrome de *Burnout*, também entende ela como resultante de esgotamento profissional, Brasil, 2001, p. 191:

Tem sido descrita como resultante da vivência profissional em um contexto de relações sociais complexas, envolvendo a representação que a pessoa tem de si e dos outros. O trabalhador que antes era muito envolvido afetivamente com seus clientes, com os seus pacientes ou com o trabalho em si, desgasta-se e, em um dado momento, desiste, perde a energia ou se queima completamente. O trabalhador perde o sentido e sua relação com o trabalho, desinteressa-se e qualquer esforço, lhe parece inútil.

Observa-se que a síndrome de *burnout* é uma doença psíquica, considerada uma doença ocupacional, por ser desencadeada pela alta carga de estresse suportada no trabalho, tem sido entendida como um acidente de trabalho, sendo assim tratada pela legislação.

A Lei nº 8.213/91, em seu artigo 19, traz a definição de acidente de trabalho:

Art. 19. Acidente de trabalho é o que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço da empresa ou pelo exercício do trabalho dos segurados referidos no inciso VII do art. 11 desta lei, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou a perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho.

O art. 20 da Lei 8.213/91 vem tratando diretamente da relação existente entre o acidente de trabalho e a Síndrome de *burnout*.

Art. 20. Consideram-se acidente do trabalho, nos termos do artigo anterior, as seguintes entidades mórbidas:

I - doença profissional, assim entendida a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social;

II - doença do trabalho, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente, constante da relação mencionada no inciso I.

A síndrome de *burnout* é uma doença ocupacional, desencadeada pelas condições do ambiente de trabalho com elevada carga de estresse, que acaba por causar no profissional um esgotamento físico e psicológico. A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu artigo 7º, determina como dever do empregador a adoção de mecanismos que possam possibilitar a redução de risco no desempenho do trabalho, com a adoção que versam sobre a saúde, a higiene e a segurança dos trabalhadores. Assegurando ao trabalhador um ambiente de trabalho com qualidade de vida do ponto de vista físico psicológico. (BRASIL, 2018).

Nas palavras de Pereira, 2014, p. 24

Leis brasileiras de auxílio ao trabalhador já contemplam esta síndrome. No Decreto nº 3048/99, de 06 de maio de 1999, que dispõe sobre a Regulamentação da Previdência Social, em seu Anexo II, que trata dos Agentes Patogênicos causadores de Doenças Profissionais, conforme previsto no Artigo 20 da Lei nº 8.213/91, ao se referir aos transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho (Grupo V da CID-10 no inciso XII aponta a sensação de Estar Acabado (Síndrome de Burnout, Síndrome do Esgotamento Profissional) (Z73.0). No entanto, o desconhecimento sobre a síndrome ainda é grande e não há instrumento validados e sendo comercializados para este fim, que possa subsidiar e fundamentar o diagnóstico.

A Portaria 1.339/99 (Ministério da Saúde, 1999) apresenta alguns princípios norteadores que são utilizados no Brasil visando chegar ao diagnóstico das doenças relacionadas ao trabalho, tais como a síndrome de *burnout*. Analisando o Manual do Ministério da Saúde do ano de 2001, observa-se que este tem como ponto de referência a mencionada Portaria e o Decreto nº 3.048/99 com suas alterações, que tratam da causalidade existente entre a doença e a atividade atual ou anterior do trabalhador, que representa o ponto central para o correto diagnóstico e tratamento da doença. (FERNANDES, 2014). Com a evolução social e as mudanças ocorridas no trabalho, desencadeando problemas de saúde como a síndrome de *burnout*, surge a necessidade das organizações adotarem medidas que venham melhorar a qualidade do ambiente de trabalho para que os profissionais possam desempenhar suas funções de forma saudável tanto do ponto de vista físico quanto psicológico, possibilitando o crescimento tanto do trabalhador como da organização.

## REFERENCIAS

BRASIL. Constituição Federal da República Federativa do Brasil, 5 de outubro de 1988, Brasília, 1988. Disponível em <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 16 jan. 2020.

- BRASIL. Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2001.
- BRAUN, A. C. Síndrome de Burnout em Agentes Penitenciários: Uma revisão sistemática sob a ótica de gênero. Estudos E Pesquisas Em Psicologia (UERJ. IMPRESSO), v. 16, p. 366-381, 2016.
- DJOURS, Christophe. A loucura do trabalho: um estudo de psicopatologia do trabalho. 5. Ed. Ampliada, São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.
- INOCENTE, N. J. Síndrome de Burnout em professores universitários do Vale do Paraíba Campinas, 2005. 202p. Tese (Doutorado) – Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas.
- Lei nº. 8.213, Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências, de 24 de julho de 1991. Brasília, 1991. Diário Oficial da União. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/03/leis/18213cons.htm>.
- PEREIRA, Maria T. Benevides. Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. 4 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2014.
- ROSSI, Ana Maria, QUINCK, James Campbell, PERREWÉ, L. Pamela: Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo. São Paulo: Atlas, 2009.

\*\*\*\*\*