

SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO EM UM TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS

Fernanda Oliveira Alves
Nayara Teixeira Santos
Ismael Mendes dos Santos Júnior
Kennya de Lima Ribeiro

Submetido em: 20.07.2021

Aceito em: 04.12.2021

Resumo: Entender de que forma os fatores e as características do ambiente, bem como as condições do trabalho se relacionam com as doenças ocupacionais, entre elas a síndrome de *Burnout*, se tornou algo importante na atualidade. Nesta direção, este trabalho objetivou analisar como os fatores e as características do ambiente e condições de trabalho podem acarretar a síndrome de *burnout* em servidores públicos em um tribunal de justiça de Minas Gerais. Para consolidar essa pesquisa utilizou-se como instrumento de análise a abordagem qualitativa e para obter os resultados foi utilizado como ferramenta de pesquisa o questionário, adaptado de Bonomo (2014), aplicado aos servidores da comarca. Com base nos resultados relacionados à exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal, pode-se perceber que existe desgaste no entusiasmo e na vontade de trabalhar dos respondentes. Quanto às características do ambiente e das condições de trabalho, constatou-se que não é grande a insatisfação, mas se sentem incomodados com o barulho. Por outro lado, através dos resultados relacionados à relação de trabalho e cobrança por resultados, pode-se perceber que a jornada de trabalho é desgastante levando em consideração o excesso de trabalho, a pressão a qual são submetidos, a rigidez das normas e a cobrança por resultados.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout; Fatores; Despersonalização; Exaustão.

BURNOUT SYNDROME: A STUDY IN A COURT OF JUSTICE OF MINAS GERAIS

Abstract: Understand how the factors and characteristics of the environment, as well as work conditions are related to occupational diseases, including Burnout syndrome, has become something important nowadays. In this direction, this study aimed to analyze how the factors and characteristics of the environment and working conditions, can cause burnout syndrome in public servants in a court of justice in Minas Gerais. In order to consolidate this research, the qualitative approach was used as an analysis tool and to obtain the results, the questionnaire adapted from Bonomo 2014 applied to the district employees was used as a research tool. Based on the results related to emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, it can be seen that there is wear on enthusiasm and respondents' willingness to work. Regarding the characteristics of the environment and working conditions, it turned out that there is not much dissatisfaction, but feel uncomfortable with the noise. On the other hand, through the results related to the work relationship and charging for results, it can be seen that the workday is exhausting taking into account the overwork, the pressure to which they are subjected, the rigidity of the rules and the demand for results.

Keywords: Burnout syndrome; Factors; Depersonalization; Exhaustion.

1 INTRODUÇÃO

Constantemente são levantadas críticas relacionadas à gestão pública e são variadas as queixas quanto às deficiências do serviço ou até mesmo do servidor. As organizações públicas brasileiras são afetadas pela carência de instrumentos de gestão adequados, centralização da tomada de decisões, pouca margem de ação para a administração local, paternalismo e importante influência política na gestão de pessoal. Fatores como esses, aliados à precariedade das condições de trabalho, podem tornar os servidores públicos como um alvo fácil para o adoecimento decorrente do trabalho (PALAZZO *et al.*, 2012).

Segundo Silva *et al.* (2015) a Síndrome de Burnout conhecida também como Síndrome do Esgotamento Profissional, é um distúrbio Psicológico provocado por condições de trabalho desgastantes, caracterizada por exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal que pode acometer profissionais cujo trabalho requer contato direto com o público. Ainda segundo o autor, a Síndrome de *Burnout* é reconhecida mundialmente como um dos grandes problemas psicossociais que afetam a qualidade de vida de profissionais de diversas áreas, principalmente daquelas que envolvem cuidados com saúde, educação e serviços humanos, gerando uma importante questão ocupacional e social.

O Ministério da Saúde (2001) reconhece a Síndrome de *Burnout* como um tipo de doença resultante aos estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho que afeta principalmente profissionais da área de serviços. Como consequência surge um elevado número de afastamentos que podem ser atribuídos a diversos fatores estressantes que compõem o cotidiano dos servidores públicos, como intensa demanda dos serviços, precarização das estruturas físicas, além da gestão pública e mudanças políticas governamentais que alteram rotinas e processos de trabalho (OLIVEIRA *et al.*, 2015).

Assim, percebe-se que apesar da estabilidade financeira tão almejada por muitos, a categoria dos servidores públicos também sofre com a instabilidade psíquica e orgânica desencadeada pelo estresse ocupacional (LIPP, 2004). Em contrapartida, o desequilíbrio na saúde do trabalhador pode ocasionar aumento nos índices de absenteísmo por licenças médicas, gerando a necessidade de reposição de funcionários, transferências, novas contratações, novos treinamentos, afetando diretamente na qualidade dos serviços prestados (MORENO-JIMÉNEZ, 2000; SCHAUFELI, 1999 *apud* ANDRADE; CARDOSO, 2012).

Desse modo, o presente trabalho buscou responder a seguinte questão norteadora: De que forma os fatores e as características do ambiente e condições do trabalho podem acarretar a síndrome de *Burnout* em servidores públicos em um tribunal de justiça de Minas Gerais? Por objetivo geral pretendeu-se analisar como os fatores e as características do ambiente e condições de trabalho podem acarretar a síndrome de *Burnout* em servidores públicos em um tribunal de justiça de Minas Gerais.

O presente estudo justifica-se pela necessidade de se estudar a incidência do adoecimento decorrente do trabalho, uma vez que a produção científica a respeito da síndrome de *Burnout* ainda se encontra em sua fase inicial no Brasil, o que se torna uma deficiência para a literatura nacional (CARLOTTO *et al.*, 2008). Também deve-se levar em consideração a necessidade de aprofundamento dos estudos nessa categoria profissional, uma vez que a literatura brasileira ainda é incipiente em termos de resultados de *Burnout* no setor público (BONOMO, 2014).

O artigo é estruturado em mais quatro seções além desta introdução. Na seção seguinte é apresentada a fundamentação teórica do estudo. Na terceira seção são descritos os métodos utilizados para a consecução dos objetivos. Na quarta seção os resultados são apresentados e, na quinta e última seção, são tecidas as conclusões a partir dos achados da pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção são apresentadas as categorias conceituais utilizadas para fundamentar a construção do instrumento de coleta e a posterior análise e discussão dos resultados, bem como os resultados de estudos que abordam a Síndrome de *Burnout* e os fatores em análise.

2.1 SÍNDROME DE BURNOUT

O trabalho é principal ferramenta para a qualidade de vida do ser humano, pois é através dele que o homem pode satisfazer todos os seus desejos e necessidades (ALVES, 2013). Silva e Barros (2015) complementam que é por meio do trabalho que a vida humana tem sentido, uma vez que é uma alternativa para buscar uma estabilidade física e financeira. No entanto, quando há muitas tarefas que geram estresse, o trabalho torna-se algo cansativo e desgastante para as pessoas. A sensação de prazer e satisfação com o trabalho torna-se em insatisfação e sofrimento, uma vez que todas as suas atividades estão interligadas com a dimensão psicológica humana (DECEZARO *et al.*, 2014).

Quando o ser humano trabalha apenas por necessidade e não por satisfação, não consegue separar sua vida pessoal da profissional, e passa a se definir com base na função que exerce, e neste momento começa a perda de identidade (DORTA *et al.*, 2012). Na atualidade o estresse ocupacional vem causando um afligimento nas pessoas e está sendo reconhecido como um risco para a saúde das mesmas e dando origem a Síndrome de *Burnout* (SB) (SILVA *et al.*, 2015).

Uma das principais causas da SB é a falta de reciprocidade, e pode se manifestar em três níveis, sendo o primeiro o intercâmbio social. Acontece muitas vezes com profissionais de serviços assistenciais, muitos esperam gratidão tanto do seu cliente ou do seu chefe e quando isso não acontece surge a frustração e a exaustão emocional. O segundo acontece com colegas de trabalho: muitos colaboradores se esforçam para manter um bom relacionamento interpessoal dentro de uma empresa e quando percebem que não estão sendo recíprocos com eles, muitos preferem se afastar e se tornam mais frios no ambiente de trabalho. E o terceiro ocorre entre o empregado e a organização - neste processo o colaborador visa uma recompensa maior do que realmente recebe, e isso torna-o desmotivado para trabalhar, ele passa a se sentir desvalorizado e isso causa uma exaustão emocional (SALANOVA; LIORESN, 2011).

Essa síndrome vem se tornando uma epidemia nos setores públicos. Os profissionais se transformam em pessoas apáticas, não encontram motivação para realizar suas atividades, muitos até abandonam o cargo devido a essas situações (SOUSA; MENDONÇA, 2009).

2.2 FATORES DA SÍNDROME DE *BURNOUT*

O índice de servidores públicos que vem desencadeando a SB vem se tornando cada vez maior, devido às condições de trabalho oferecidas nos serviços públicos, falta de instrumentos necessários na prestação de um serviço, centralização de poder e autoritarismo dos subordinantes. Fatores políticos, o insucesso de projetos e a preferência em algumas situações também contribuem com o desenvolvimento da SB, uma vez que todas essas experiências geram um sentimento de frustração e desconforto no ambiente de trabalho (PALAZZO; CARLOTTO; AERTS, 2012).

A SB é construída em cima de três proporções: (i) a exaustão emocional, que é quando o colaborador se sente sem energia para trabalhar; (ii) a despersonalização, este se caracteriza por isolamento do indivíduo e por pensamentos negativos e; por fim, (iii) a redução na realização profissional a qual vem acompanhada de cansaço excessivo e frustração com o ambiente de trabalho (VIEIRA, 2010).

O que desencadeia a SB são dificuldades relacionadas à empresa, às cargas horárias de trabalho, muito serviço e poucos colaboradores, baixa remuneração, muita responsabilidade e pressão psicológica (VALERETTO; ALVES, 2013). Borges *et al.* (2002) acrescentam outros fatores: o desconforto no ambiente de trabalho, o contexto físico, barulhos internos e externos, iluminação, oscilação em turnos, o relacionamento interpessoal, a estabilidade dos cargos e não fazer parte na tomada de decisões da empresa.

Muitas empresas se utilizam de programas de benefícios para os servidores, pois estimulam a busca pela eficiência no trabalho, o que traz benefícios para a sociedade. Entretanto, ao serem utilizadas como estratégias para aumentar a produtividade, exigem uma maior intensificação do ritmo de trabalho, podendo resultar em problemas emocionais, mentais ou físicos (SILVA; CAVALCANTE, 2018).

2.3 CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE E CONDIÇÕES DE TRABALHO

O Brasil está imerso em um cenário de crise e, com isso, as condições externas à organização geram um estresse adicional ao trabalhador pelo medo de perder o emprego ou punições. Somado a um ambiente físico desqualificado e precário de trabalho, um clima e estrutura organizacional desfavorável, entre outras coisas, geram o stress ocupacional, ou melhor dizendo, a síndrome de *Burnout* (MAESTRALI, 2017). Isso acontece, pois, as pessoas encontram-se frente a um processo de permanente regulação, com o objetivo de atender de forma propícia às diversas demandas de tarefas, às múltiplas determinações do contexto de trabalho, sejam elas situacionais, físicas, materiais, instrumentais, organizacionais ou sociais (BONOMO, 2014).

As abordagens negativas da experiência no trabalho quanto à Síndrome de *Burnout* têm sido tendência crescente no mundo. Além disso, os modelos explicativos dessa síndrome se tornaram gradualmente mais complexos ao abranger elementos individuais, organizacionais e sociais (GALINDO *et al.*, 2012). A satisfação no trabalho tem importância no sentido de reduzir a chance de se desenvolver a síndrome, uma vez que respalda a maioria das publicações já encontradas, onde indicam como que um ambiente de trabalho saudável, facilita a satisfação do profissional e o protege da Síndrome de *Burnout* (LIMA; FARAH; TEIXEIRA, 2018).

É habitual encontrar a SB em organizações públicas, onde o ambiente organizacional é caracterizado pela burocracia, interferências de cunho político-partidário, centralização de decisões, paternalismo e descontinuidade de projetos de longo prazo. Esses conflitos de objetivos das ações e gestão normalmente são realizados por pessoas que geralmente não apresentam nem ao menos uma formação profissional adequada (PALAZZO; CARLOTTO; AERTS, 2012). Os autores ainda reforçam que o serviço público vem sendo confrontado com ações por melhorar a qualidade dos serviços prestados em um contexto de escassez de recursos, o que faz crescer a relevância da coordenação de pessoal, deste jeito quando se soma a esses fatores e a precariedade das condições de trabalho, tem-se que os servidores públicos estão expostos ao risco de desenvolver a doença.

A Síndrome de *Burnout* e outros distúrbios inespecíficos ainda pouco investigados, ocorrem também devido às condições de trabalho que causam 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 (ANDRADE; CARDOSO, 2012).

Em um estudo com bases de dados nacional (SciELO e PePSIC) entre os anos de 2006 e 2015 em uma análise de 147 artigos sobre a Síndrome de *Burnout*, foi verificado que apenas 3,5% dos estudos consideravam a categoria do ambiente laboral, 2,8% o conteúdo do trabalho e a satisfação no trabalho e 1,4% a qualidade de vida e a autoeficácia geral e sobrecarga de trabalho (CARDOSO *et al.*, 2017).

2.4 RELAÇÃO DE TRABALHO E COBRANÇA POR RESULTADOS

Atualmente as empresas estão passando por grandes mudanças, e com isso levando aos funcionários um excesso de cobrança por eficiência e produtividade, o que acarreta compulsão e o desejo de realização profissional e quando não se alcança o retorno esperado, acaba-se gerando atitudes negativas como insegurança, ausências no trabalho, dentre outros, o que gera um nível de expectativa dramaticamente oposto à realidade gerando a síndrome de *Burnout* (REATTO *et al.*, 2014).

Existe um enorme receio em relação à saúde dos trabalhadores, pois eles estão expostos a vários fatores de estresse, cansaço físico e emocional proveniente do ambiente de trabalho, a relação de trabalho e as grandes cobranças por resultados, causando danos graves e, por muitas vezes irreversíveis. Isso ocorre devido à rotina muito corrida, afobação no trabalho, jornadas de trabalhos excessivas e vários outros fatores são apontados como motivo para o desenvolvimento do estresse (ABREU *et al.*, 2015). Alguns dos aspectos relacionados ao aparecimento dessa síndrome é a ausência ou escassez de um sentimento de comunidade nas instituições, carência de qualidade nas relações interpessoais, presença constante de conflitos, falta de suporte, grupos fechados e dificuldade de trabalho e as cobranças (PALAZZO; CARLOTTO; AERTS, 2012).

Alguns dos principais eventos relatados como estressores na atividade e ambiente organizacional foram relacionados à pressão ou cobrança da chefia e exigência de metas, à possibilidade de ser responsabilizado por perda de valores, à insuficiência de pessoal, ao acúmulo de funções e de responsabilidade, à necessidade de seguir ordens e ao interesse próprio ou de clientes (KOLTERMANN *et al.*, 2011). Deste modo, há diversos fatores como já foi dito, que podem levar os trabalhadores a sentir os sintomas do estresse, portanto, é interessante que eles saibam como lidar com essa doença, para que possam sempre estar satisfeitos e assim gerar bons resultados, levando-os a se sentirem motivados, trazendo benefícios próprios, bem como para a empresa que terá bons resultados com esse colaborador (SANTI, 2014). Silva e Oliveira (2018) apontam alguns fatores motivacionais considerados relevantes para a satisfação e bom desempenho na realização das atribuições: reconhecimento, o clima organizacional e a valorização no trabalho.

3 METODOLOGIA

Quanto aos objetivos, esta pesquisa pode ser classificada como descritiva uma vez que esta expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelecendo correlações entre variáveis e define sua natureza (VERGARA, 2014). Optou-se por analisar e descrever como os fatores, características do ambiente e condições de trabalho podem acarretar a síndrome de *burnout* em servidores públicos.

Quanto aos procedimentos técnicos, este estudo se caracteriza como estudo de caso, pois aprofunda o estudo sobre objetos que podem ser indivíduos, organizações, grupos ou fenômenos e que pode ser aplicado nas mais diversas áreas do conhecimento, permite ainda que o objeto estudado tenha preservada sua unidade, mesmo que ele se entrelace com o contexto onde está inserido; que sejam formuladas hipóteses e teorias; e permite a explicação de variáveis em situações ainda que complexas (GIL, 2010). Desse modo, para responder à problemática proposta, utilizou-se como unidade de análise uma comarca do Tribunal de Justiça de Minas Gerais de uma cidade da região do médio Vale Jequitinhonha.

Quanto à abordagem de análise, utilizou-se da pesquisa qualitativa. Ramos *et al.* (2005) afirmam que esse tipo de pesquisa não se utiliza os números, uma vez que ela tem como finalidade observar a ligação da realidade com o objeto que está sendo estudado.

Com a intenção de analisar profundamente a incidência da existência da síndrome de *burnout* nestes profissionais, como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário estruturado, adaptado do instrumento proposto por Bonomo (2014). Ao instrumento foram acrescentadas questões para traçar o perfil dos entrevistados, como o cargo e o tempo de atuação no Tribunal de Justiça. O questionário era composto por 29 questões com o objetivo de traçar o perfil dos entrevistados, sendo quatro questões para descrever o perfil dos respondentes e as 25 questões restantes tiveram como finalidade avaliar a relação dos mesmos com o contexto de trabalho.

Os respondentes foram questionados a avaliar a frequência que se sentem de determinada maneira. Para tal utilizou-se a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT). Desenvolvida por Mendes e Ferreira (2007), ela busca identificar os riscos à saúde no trabalho através de representações relacionadas à organização, relações socioprofissionais e condições de trabalho. A escala é de 5 pontos, sendo 1-Nunca, 2-Raramente, 3-Às vezes, 4-Frequentemente e 5-Sempre. Assim, quanto mais alta a pontuação obtida, mais grave a avaliação.

O questionário foi enviado por e-mail, devido a pandemia da COVID-19, a uma amostra não probabilística por acessibilidade no período de 12/03/2021 a 20/03/2021 a 30 respondentes, dentre eles servidores do TJMG, estagiários e terceirizados lotados no fórum da comarca de Araçuaí, obtendo-se respostas de 21 questionários.

4 RESULTADOS

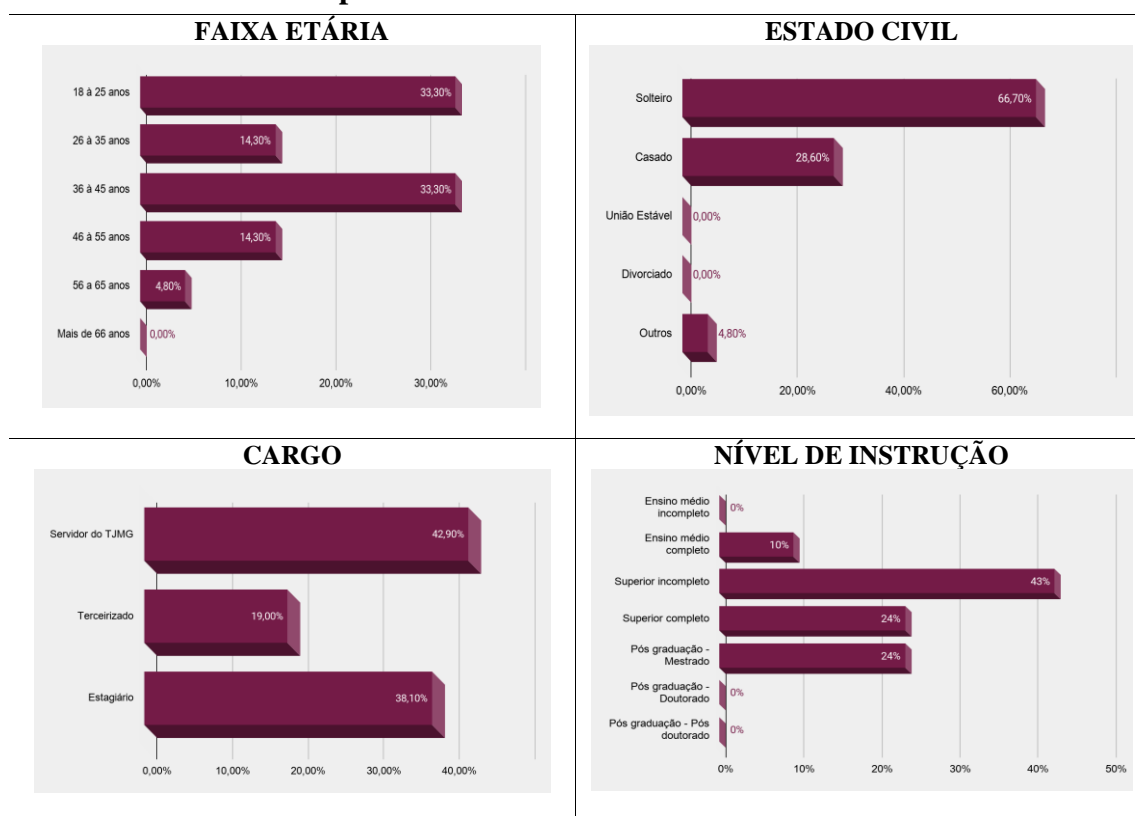
O Tribunal de Justiça de Minas Gerais, dentre as organizações do Poder Judiciário, tem como função primordial, a solução dos conflitos que lhe são apresentados, aplicando a Constituição e as leis vigentes. A sua missão é:

“Garantir, no âmbito de sua competência, a prestação jurisdicional com qualidade, eficiência e presteza, de forma a atender aos anseios da sociedade e constituir-se em instrumento efetivo de justiça, equidade e de promoção da paz social” (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS, 2021).

A comarca da cidade de Araçuaí está situada na Praça Coronel Antônio Tanure, no centro da cidade de Araçuaí, conta com duas varas, qual seja, 1ª Vara Cível, Criminal e Execuções Criminais e 2ª Vara Cível, Criminal, Infância e Juventude.

Realizada a coleta de dados, o primeiro passo foi traçar o perfil dos entrevistados quanto ao sexo, faixa etária, estado civil, tipo de cargo desempenhado e nível de instrução. Quanto ao sexo dos entrevistados, 90,5% são do sexo feminino e 9,5% do sexo masculino. Quanto à idade, a faixa etária predominante é de 18 a 25 anos (33,3%) e 36 a 45 anos (33,3%). Quanto ao estado civil, os entrevistados estão divididos em três categorias: solteiros, casados e outros. Os solteiros representam o maior percentual de respondentes (66,7%), como demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes



Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

No que diz respeito ao cargo, são servidores efetivos do Tribunal de Justiça 42,9% dos respondentes, 38,1% são estagiários e os terceirizados somam os demais 19% . No que se refere ao nível de instrução, constatou-se que 42,9% dos respondentes estão cursando o ensino superior e apenas 23,8% possuem pós-graduação e mestrado. O tempo de serviço na instituição dos mesmos é em média de 7 anos e 3 meses e 76,2% praticam atividade física, informações que podem se tornar relevantes para analisar situações de cansaço físico e emocional (TABELA 1).

A Tabela 2 apresenta os dados relacionados aos fatores exaustão emocional, despersonalização e realizações pessoais.

Tabela 2 - Exaustão emocional, despersonalização e realizações pessoais

Fator	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Meu trabalho me deixa emocionalmente esgotado	0%	19%	61,9%	9,5%	9,5%
Sinto-me acabado depois de um dia de trabalho	0%	14,3%	66,7%	9,5%	9,5%
Sinto-me cansado quando acordo e tenho que enfrentar outro dia de trabalho	0%	47,6%	28,6%	4,8%	19%
Posso resolver de modo eficaz os problemas que surgem no meu trabalho	0%	0%	9,5%	85,7%	4,8%
Sinto que estou contribuindo de modo eficaz para o que esta organização faz	0%	0%	0%	66,7%	33,3%
Estou perdendo o entusiasmo pelo meu trabalho	23,8%	42,9%	23,8%	9,5%	0%
Sinto-me satisfeito com o meu desempenho	0%	4,8%	14,3%	52,4%	28,6%

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Questionados sobre como se sentem em relação ao trabalho no que diz respeito ao cansaço emocional, percebe-se que 61,9% dos respondentes selecionaram a resposta às vezes, frequentemente (9,5%) e sempre (9,5%), o que intensifica a frequência desse sentimento de esgotamento. O mesmo acontece quando o esgotamento está relacionado ao fim de um dia de trabalho, onde 66,7% dos servidores demonstraram se sentir assim às vezes. Esses números podem estar relacionados à insatisfação com o ambiente de trabalho que pode vir a ser algo negativo para os indivíduos, visto que todas as suas atividades estão interligadas com seu aspecto psicológico, assim muitas tarefas que geram estresse, acabam tornando o trabalho algo cansativo e desgastante para as pessoas (DECEZARO *et al*, 2014).

Quanto ao cansaço em relação ao trabalho estar atrelado ao início do dia de trabalho, a maior parcela dos entrevistados (47,6%) diz que raramente se sentem assim, 28,6% compartilham deste sentimento às vezes e 19% sempre. Entretanto, ao estratificar as respostas pelo cargo percebe-se que este número se trata dos estagiários, que por hierarquia e subordinação têm menores responsabilidades em relação ao serviço e também apresentam menor tempo de serviço no Tribunal de Justiça.

Em contrapartida também é possível perceber que os servidores da comarca se sentem realizados com o papel que desempenham na sociedade, uma vez que expressam que frequentemente (66,7%) e sempre (33,3%) contribuem de forma eficaz para o que a organização faz. Os entrevistados também foram questionados sobre o entusiasmo pelo trabalho, eles apontam que nunca (23,8%) ou raramente (42,9%) sentem estar perdendo esse entusiasmo.

Tais evidências também transparecem quando questionados sobre a satisfação com o desempenho laboral, pois 52,4% dos respondentes apontam se sentirem dessa maneira com frequência, o que intensifica as informações de que quando o ser humano trabalha apenas por necessidade e não por satisfação, o mesmo não consegue separar sua vida pessoal da profissional, e passa a se definir com base na função que exerce, e neste momento começa a perda de identidade e despersonalização (DORTA *et al* 2012).

Em seguida serão apresentados os resultados relacionados às características do ambiente e das condições de trabalho, segundo objetivo específico da pesquisa (Tabela 2).

Tabela 2 - Características do ambiente e das condições de trabalho

Característica	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
O ambiente físico é desconfortável	14,3%	19%	52,4%	9,5%	4,8%
Existe muito barulho no ambiente	14,3%	19%	42,9%	4,8%	19%
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para a realização das tarefas	4,8%	47,6%	33,3%	9,5%	4,8%

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Quando levantadas questões sobre as características do ambiente de trabalho no que diz respeito ao conforto da estrutura física, 52,4% dos respondentes apontam que às vezes o ambiente pode vir a ser desconfortável, quanto aos ruídos e barulhos 42,9% apontam que as vezes o mesmo se torna um incômodo e sobre a disposição dos instrumentos para a realização das tarefas, 47,6% declaram que raramente os mesmos são insuficientes para o desempenho do trabalho, respostas satisfatórias uma vez que a maioria dos entrevistados apontam que essas situações acontecem de forma esporádica. Percentuais relevantes a serem considerados, pois os mesmos demonstram que existem ocorrências, ainda que às vezes de um ambiente desconfortável, ruídos e barulhos. Quando comparado com a pesquisa de Bonomo (2014), ao qual foi feita em uma autarquia com servidores públicos, nenhum item deste fator foi avaliado positivamente. Destaque para a inadequação da mobília sendo precária e fora dos padrões ergonômicos o que pode gerar a médio e longo prazo doenças ocupacionais. A instituição deve estar atenta a isso uma vez que fatores como o desconforto no ambiente de trabalho, o contexto físico, barulhos internos e externos e iluminação contribuem para o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* (BORGES *et al.*, 2002).

Na tabela 3 estão dispostos os resultados no que tange à relação de trabalho e cobrança por resultados. Questionados sobre o ritmo de trabalho, 38,1% dos respondentes apontam que o mesmo sempre é excessivo, enquanto que 33,3% alegam que às vezes isso pode acontecer. Também consideram que às vezes (42,9%) e frequentemente (38,1%) existe uma grande pressão em relação aos prazos para o cumprimento das tarefas. Tais situações podem vir a ser negativas para os colaboradores, uma vez que o excesso de trabalho e pressão para a realização de tarefas pode desenvolver nos trabalhadores situações de estresse e frustração.

Tabela 3 - Relações de trabalho

(Continua)

Característica	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
O ritmo do trabalho é excessivo.	0%	4,8%	33,3%	23,8%	38,1%
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos.	0%	0%	42,9%	38,1%	19%
Existe forte cobrança por resultados	0%	19%	14,3%	33,3%	33,3%
As normas para execução das tarefas são rígidas	0%	4,8%	28,6%	38,1%	28,6%
Existe fiscalização do desempenho	0%	9,5%	33,3%	38,1%	19%
O número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas	9,5%	4,8%	28,6%	4,8%	52,4%

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Tabela 3 - Relações de trabalho

Característica	(Conclusão)				
	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Os resultados esperados estão fora da realidade	9,5%	19%	38,1%	23,8%	9,5%
As tarefas são repetitivas.	0%	0%	9,5%	71,4%	19%
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	0%	14,3%	47,6%	28,6%	9,5%
A distribuição das tarefas é injusta	4,8%	4,8%	57,1%	23,8%	9,5%
Existem dificuldades na comunicação	14,3%	14,3%	42,9%	19%	9,5%
Existe disputa profissional no ambiente de trabalho	19%	23,8%	19%	23,8%	14,3%

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Em relação à realização das tarefas, os entrevistados demonstraram ser comumente a cobrança por resultados, apontado pelos mesmos como frequentemente (33,3%) e sempre (33,3%), assim como caracterizam como rígidas as normas existentes para a execução das tarefas e apontam que frequentemente (38,1%) ocorre fiscalização do desempenho dos servidores. Segundo Koltermann *et al.* (2011) alguns dos principais eventos relatados como estressores na atividade e ambiente organizacional foram relacionados a pressão ou cobrança da chefia e exigência de metas, à possibilidade de ser responsabilizado por perda de valores, à insuficiência de pessoal, ao acúmulo de funções e de responsabilidade, à necessidade de seguir ordens.

Quanto ao número de profissionais disponíveis para a realização das tarefas, a maioria dos questionados (52,4%) consideram sempre insuficiente, o que pode contribuir para que haja acúmulo de trabalho e torne os resultados em uma expectativa fora da realidade, influenciando diretamente para que os horários dos mesmos sejam conturbados e, por vezes, impeça a realização de pausas e descansos. Existe um receio em relação à saúde dos trabalhadores, pois eles estão expostos a vários fatores de estresse, cansaço físico e emocional proveniente do ambiente de trabalho, a relação de trabalho e as grandes cobranças por resultados, causando danos graves e, por muitas vezes irreversíveis. Isso ocorre devido à rotina muito corrida, afobação no trabalho, jornadas de trabalho excessivas e vários outros fatores são apontados como motivo para o desenvolvimento do estresse (ABREU *et al.*, 2015).

Outro fator importante é a forma como as atividades são realizadas e o impacto que a execução delas pode causar no servidor. Questionados sobre essa questão obteve-se respostas conexas, já que 100% dos respondentes consideram que as atividades por eles desenvolvidas são repetitivas. Posicionamento semelhante obteve-se em relação à opinião sobre a divisão das tarefas, visto que 57,1% dos respondentes consideram que esse processo é realizado de maneira injusta. Valeretto e Alves (2013) afirmam que o que desencadeia a Síndrome de *Burnout* são dificuldades relacionadas à empresa, às cargas horárias de trabalho, muito serviço e poucos colaboradores, baixa remuneração, muita responsabilidade e pressão psicológica.

Por fim são levantadas questões referentes ao relacionamento interpessoal no âmbito laboral, a partir das quais obteve-se respostas variadas entre dois extremos. No que diz respeito à comunicação, 14,3% afirmam que nunca há dificuldades para estabelecê-la, por outro lado 9,5% a classificam como sempre dificultosa. Outro fator abordado é a disputa profissional, que 23,8% apontam ser frequente, enquanto 19% declaram como algo inexistente neste ambiente. Alguns dos aspectos relacionados ao aparecimento da Síndrome de *Burnout* é a ausência ou escassez de um sentimento de comunidade nas instituições, carência de qualidade nas relações

interpessoais, presença constante de conflitos, falta de suporte, grupos fechados e dificuldade de trabalho (PALAZZO; CARLOTTO; AERTS, 2012).

5 CONCLUSÃO

Entender como os fatores e as características do ambiente e condições do trabalho podem acarretar a Síndrome de *Burnout* em servidores públicos em um Tribunal de Justiça de Minas Gerais, possibilitou conhecer um pouco mais sobre o universo organizacional da rede pública e suas vulnerabilidades.

Com base nos resultados obtidos em relação à exaustão emocional, despersonalização e realizações pessoais, constatou-se que existe uma situação de esgotamento com o trabalho. Apesar de os participantes estarem parcialmente satisfeitos com o desempenho do trabalho e da organização, também existe desgaste no entusiasmo e na vontade de trabalhar.

Quanto às características do ambiente e das condições de trabalho, percebe-se que não é grande a insatisfação, uma vez que os mesmos se sentem satisfeitos com o ambiente e os materiais, mas se sentem incomodados com o barulho.

Por outro lado, através dos resultados relacionados à relação de trabalho e cobrança por resultados, pode-se perceber que a jornada de trabalho é desgastante levando em consideração o excesso de trabalho, a pressão a qual são submetidos a rigidez das normas e a cobrança por resultados. Além disso, como o número de funcionários é desproporcional à quantidade de tarefas, verificou-se que há sobrecarga de alguns. Isso serve como um alerta à saúde dos servidores, uma vez que a Síndrome de *Burnout* se desencadeia a partir de dificuldades relacionadas à empresa, as cargas horárias de trabalho, muito serviço e poucos colaboradores, baixa remuneração, muita responsabilidade e pressão psicológica.

Uma vez que parte dos índices relacionados à exaustão emocional, despersonalização, realizações pessoais e a relações no trabalho foram considerados altos espera-se que os resultados deste estudo contribuam para que mais pesquisas sejam realizadas nesse ambiente, assim como possa auxiliar a organização no desenvolvimento de projetos que visem a saúde dos seus servidores e a qualidade de vida no trabalho. Além de contribuir para o bem-estar dos trabalhadores, esses projetos refletem no bom funcionamento dos serviços prestados.

No que se refere às limitações deste estudo, ressalva-se que encontrou certa resistência dos funcionários para responder aos questionários principalmente pelo fato de não serem aplicados pessoalmente em função das limitações decorrentes das medidas de enfrentamento à pandemia. Sugere-se para estudos futuros realizar novos estudos em tribunais de outras cidades localizadas no médio Jequitinhonha e a nível nacional a fim de comparar os resultados entre cidades que apresentam características diferentes.

REFERÊNCIAS

ABREU, S. A. *et al.* **Determinação dos sinais e sintomas da síndrome de burnout através dos profissionais da saúde da santa casa de caridade de alfenas nossa senhora do perpétuo socorro.** Três Corações, (2015).

ALVES, E. F.. **Qualidade de vida do cuidador de enfermagem e sua relação com o cuidar.** Revista Brasileira em Promoção de Saúde, Fortaleza, v.26, n.1, p. 36-44, 2013.

ANDRADE, P. S. A.; CARDOSO, T. A. O. **Prazer e Dor na Docência: revisão bibliográfica sobre a Síndrome de Burnout.** Scielo. São Paulo, 2012.

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

BORGES, Livia Oliveira et al. **A síndrome de *burnout* e os valores organizacionais: um estudo comparativo em hospitais universitários.** *Psicol. Reflex. Crit.* [online]. 2002.

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, pp. 152-158, abr./jun. 2008.
DECEZARO, A. et al. **O estresse dos enfermeiros que atuam na unidade de terapia intensiva: uma revisão de literatura.** Revista UNINGÁ Rewiew. Maringá, v.19, n.2, p. 29-32, 2014.

CARDOSO, H. F.; BAPTISTA, M. N.; SOUSA, D. F. A.; JÚNIOR, E. G. **Síndrome de burnout: Análise da literatura nacional entre 2006 e 2015.** Revista Psicologia: Organizações e Trabalho. v.17, n.2, p. 121-128, 2017. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572017000200007 Acesso em: 14 dezembro de 2021.

DORTA, A. A. et al. **Trabalho e saúde: reflexões sobre as estratégias de enfrentamento do trabalhador.** Omnia Saúde. São Paulo, v.9, n.2, p. 28-44, 2012. <http://www.fai.com.br/portal/ojs/index.php/omniaidade/article/view/394/pdf> Acesso em: 13 de maio de 2021.

GALINDO, R. H.; FELICIANO, K. V. O.; LIMA, R. A. S.; SOUZA, A. I. **Síndrome de Burnout entre enfermeiros de um hospital geral da cidade do Recife.** Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. Ed. São Paulo. Editora Atlas S.A. 2010.
_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

KOLTERMANN, A. P. **Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados.** Revista Saúde. Santa Maria, v. 37, 2011.

LIMA, A. S.; FARAH, B. F.; TEIXEIRA, M. T. B. **Análise da prevalência da síndrome de burnout em profissionais da atenção primária em saúde.** Rio de Janeiro, 2018.

LIPP, M. E. N. **Globalização e mudanças: O Stress do novo milênio.** Disponível em <http://www.stresse.com.br>. Acesso em 08 de dezembro de 2020.

MAESTRALI, B. O. **Como as condições adversas do ambiente de trabalho ruim podem afetar o estado emocional de seus empregados.** PUC Rio, Rio de Janeiro. 2017.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. **Inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho.** In: MENDES, A. M. (Org.). Psicodinâmica do Trabalho - Teoria, Método e Pesquisas. 1ª Ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 111-125.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde.** Brasília: Ministério da Saúde; OPAS/OMS, 2001.

OLIVEIRA, LA, BALDAÇARA, LR, & Maia, MZB. **Afastamentos por transtornos mentais entre servidores públicos federais no Tocantins**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 2015.

PALAZZO, L. dos S.; CARLOTTO, M. S.; AERTS, D. R. G. de C. **Síndrome de burnout: estudo de base populacional com servidores do setor público**. Revista Saúde Pública. v. 46. n. 6. 2012.

RAMOS, P., RAMOS, M. M., & BUSNELLO, S. J. **Manual prático de metodologia da pesquisa: artigo, resenha, projeto, TCC, monografia, dissertação e tese**. 2005.

REATTO, D.; **Prevalência da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP)**. Araçatuba SP, 2014.

SALANOVA, M., & LLORENS, S. **Hacia una perspectiva psicosocial del burnout: cuando el trabajo "nos" quema...** In E. A. Tomás, J. L. A. Estramiana, A. G. Luque, R. M. Centeno, & I. S. Gallo (Orgs.), Nuevas formas de organización del trabajo y la empleabilidad (pp. 271-295). Oviedo: Universidad de Oviedo. 2011.

SANTI, G. A.; **Estresse no ambiente de trabalho uma apresentação a síndrome de Burnout**. Assis, 2014.

SILVA, C. F.; OLIVEIRA, F. B. **Fatores motivacionais para os servidores públicos dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia – IFETs: uma revisão de literatura**. Revista Gestão e Organizações ISSN 2526-2289 v. 03, n. 02, Jun/Dez. 2018.

SILVA, P. O.; CAVALCANTE, M. C. M. **Análise acerca do aperfeiçoamento constante da Gestão Pública municipal relacionada ao Plano de Carreira, Cargos e Salários e Controle Social**. Revista Gestão e Organizações ISSN 2526-2289 v. 03, n. 02, Jun/Dez. 2018.

SILVA, J. A. R. O. **A flexibilização da jornada de trabalho e seus reflexos na saúde do trabalhador**. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, 2013.

SILVA, M. G.; BARROS, B. P. **Percepção de estresse de servidores na Atenção Básica de Saúde de Dourados-MS**. Saúde em Redes, Porto Alegre, v.1, n., p. 35-52, 2015.

SILVA, R. P. et al. **Burnout e estratégias de enfrentamento em profissionais de enfermagem**. Arquivos Brasileiros de Psicologia, Rio de Janeiro, v.670, n.1, p. 130-145, 2015.

SILVA, S. C. P. S. et al. **A síndrome de burnout em profissionais da Rede de Atenção Primária à Saúde de Aracaju, Brasil**. Ciência & Saúde Coletiva [online]. 2015, v. 20, n. 10 [Acessado 4 Dezembro 2020] , pp. 3011-3020. Disponível em:<<https://doi.org/10.1590/1413-812320152010.19912014>>. ISSN 1678-4561. <https://doi.org/10.1590/1413-812320152010.19912014>.

SOUSA, I. F. de; MENDONÇA, H. **Burnout em professores universitários: impacto de percepções de justiça e comprometimento afetivo**. Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 25, n. 4, 2009.

TJMG -Tribunal de Justiça. Disponível em:

<<http://www8.tjmg.gov.br/institucional/missao.html>> Acesso em 19 de julho de 2021.

VALERETTO, F. A.; ALVES, D. F. **Fatores desencadeantes do estresse ocupacional e da síndrome de burnout em enfermeiros.** Revista Saúde Física & Mental- UNIABEU v.3 n.2 Agosto-Dezembro 2013.

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

VIEIRA, I. **Conceito de burnout: questões atuais de pesquisa e a contribuição clínica.** Revista Brasileira de Saúde ocupacional, 35(122), 269- 276. 2010.