

# SÍNDROME DE BURNOUT NOS GESTORES DO SETOR DE COMÉRCIO VAREJISTA DE CALÇADOS, ROUPAS E ACESSÓRIOS DA CIDADE DE CONCÓRDIA - SC: SUA RELAÇÃO COM O DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO E PERCEPÇÃO DOS GESTORES SOBRE O ASSUNTO

DOI: 10.56041/9786599841866-12

## **Eduardo Mauricio Helbing**

Graduando do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais da Faculdade Senac Concórdia  
[eduardo.helbing@hotmail.com](mailto:eduardo.helbing@hotmail.com)

## **Vanessa Aparecida Vieira de Brito**

Graduando do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais da Faculdade Senac Concórdia  
[vanessabrito12104@gmail.com](mailto:vanessabrito12104@gmail.com)

## **Tainan Luís Wazlawick**

Graduando do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais da Faculdade Senac Concórdia  
[tainanluis@outlook.com.br](mailto:tainanluis@outlook.com.br)

## **Vinicius Cavassini Fries**

Graduando do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais da Faculdade Senac Concórdia  
[2004viniciusfries231@gmail.com](mailto:2004viniciusfries231@gmail.com)

## **Talita Pereira da Silva**

Graduando do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais da Faculdade Senac Concórdia  
[pereiradasilvatalita34@gmail.com](mailto:pereiradasilvatalita34@gmail.com)

## **Verônica Paz de Oliveira**

Orientadora. Doutora em Desenvolvimento Regional/Unijuí. Professora da Faculdade Senac Concórdia  
[veronica.oliveira@sc.senac.br](mailto:veronica.oliveira@sc.senac.br)

**Palavras-chave:** *burnout*; gestor; saúde.

## **1 INTRODUÇÃO**

A pesquisa busca discutir o assunto em voga na sociedade, a síndrome de *burnout*, e seu reflexo no desempenho de gestores dos setores do comércio varejista do setor de calçados vestuário e acessórios da cidade de Concórdia - SC em suas organizações.

Um tema imprescindível quando abordado o bem-estar nas organizações é a síndrome de *burnout*, cada vez mais noticiado e presente na vida de diversas pessoas. Esta é uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos. Pode ter sua origem em um ambiente de trabalho competitivo, uma pressão inadequada, desajustamento das tarefas atribuídas, intensidade da atividade exercida, alteração de horário e trabalhos sujeitos a riscos

(Costa, 2023).

Segundo Carvalho (2023), por mais que o a síndrome seja documentada desde a década de 40, ainda hoje persiste uma desinformação e desconhecimento sobre ela. Salienta-se ainda que o autor a aponta como uma das maiores causas de absenteísmo nas organizações.

O objetivo da pesquisa é observar se a síndrome de *burnout* afeta o desempenho dos gestores na realização de suas atividades dentro das organizações.

Os objetivos específicos são: Entender acerca da ciência dos gestores sobre o reconhecimento da existência da síndrome de *burnout*; descobrir se os gestores em questão já identificaram ou reconheceram sintomas da síndrome em si; saber quantos gestores já receberam o diagnóstico da síndrome de *burnout*; ouvir as possíveis mudanças no ambiente de trabalho para mitigar a síndrome de *burnout*.

A síndrome de *burnout* é um fenômeno cada vez mais presente no ambiente de trabalho, diminuindo o rendimento pessoal e a despersonalização profissional, afetando assim não apenas a saúde e bem-estar dos gestores, mas também a qualidade de vida no trabalho (Petry, 2022). Através do conhecimento adquirido, espera-se contribuir para a promoção de ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos. Através desta pesquisa busca-se responder como a síndrome de *burnout* afeta o desempenho do gestor.

## 2 METODOLOGIA

Optou-se por uma pesquisa mista, uma vez que este tipo de pesquisa possibilita tirar vantagens das semelhanças e diferenças entre os métodos qualitativos e quantitativos, sendo assim uma alternativa pragmática de pesquisa (Yin, 2016).

Classifica-se ainda a pesquisa de exploratória, sabendo que este tipo proporciona maior familiaridade com o problema, buscando assim tornar mais explícito ou a constituir hipóteses. Entende-se então que têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições (Gil, 2002)

Quando o pesquisador pretende descobrir ou investiga um determinado assunto, tendo suas respostas dependentes das informações dos sujeitos da pesquisa. Basicamente esse estilo de pesquisa é um levantamento de questões cuja finalidade é fornecer descrições estatísticas através de um questionário aplicado através de uma amostra. (Fowler, 2011). Tendo o objetivo de produzir descrições sobre o assunto abordado, obtendo o máximo de compreensão sem muitas variáveis.

Foi aplicado na cidade de Concórdia – SC entre os dias 25 a 27 de abril de 2024 uma pesquisa com 14 questões para gestores do comércio varejista da cidade. O universo da pesquisa foi definido como sendo as empresas associadas a câmara de dirigentes lojistas (CDL) de Concórdia, mais especificamente aos associados com os CNAEs de número 4782201 e 4781400 cujas descrições são: Comércio varejista de calçados; Comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios, respectivamente.

Esta pesquisa junto ao CDL demonstrou um universo de 87 empresas deste segmento na cidade. Logo, ao calcular o tamanho da amostra necessária no site Comento, com os parâmetros em 95% de nível de confiança, 5% de erro amostral, e usando uma distribuição de população mais

homogênea, chega-se ao número de 65 entrevistados.

Foram contatadas todas as empresas listadas, via aplicativo de mensagens WhatsApp, ou por meio de ligação, onde nesta, solicitou-se um número que contava com registro no aplicativo WhatsApp. Após tendo todos os contatos, iniciou-se um diálogo onde os pesquisadores informaram sobre a pesquisa e forneceram um link para o preenchimento de um questionário que foi produzido na plataforma *Microsoft Forms*.

Dado ao baixo número de respostas obtidas, os pesquisadores optaram em modificar sua abordagem. Ao identificar as empresas do município e sua distribuição, montou-se um roteiro para a visitação presencial destas empresas, onde delimitou-se o centro da cidade de Concórdia. Esta etapa foi realizada no dia 26 do mês de abril de 2024, onde visitou-se 43 empresas do comércio de vestuário e calçado. Os pesquisadores abordaram os gerentes das referidas empresas, explicando-lhes sobre o objetivo, foi lhes enviado também o link para pesquisa.

Ao fim da coleta com 80 contatos obteve-se um total de 24 respostas.

Na pesquisa as sete das primeiras perguntas são voltadas ao indivíduo para assim conhecer o entrevistado. Três questões sobre conhecimento geral do *burnout*. Uma tabela com doze questionamentos acerca dos sintomas da síndrome de *burnout* e a frequência com que o entrevistado sente as mesmas. As três últimas questões, sendo uma para relacionar se organização lida com o estresse no trabalho, se o entrevistado já pensou em deixar seu emprego em função do estresse, e a última, descritiva perguntando soluções para o estresse no trabalho.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Ao quantificar os entrevistados, percebeu-se que 79% são mulheres. Do total 58% das empresas aos quais os gestores trabalham tem menos de 5 colaboradores, e 21% têm mais de 16 colaboradores. 42% dos entrevistados além de gestores, são proprietários ou sócios da empresa. Estes números demonstram que grande parte deste setor do comércio de Concórdia é de pequenas empresas que geralmente têm seus proprietários como gestores.

Ao questionar o tempo em que os entrevistados estão na organização 46% estão na atual função a menos de 3 anos, enquanto 33% estão a mais de 10 anos. Todos os entrevistados têm contado direto com o cliente, porém 8% esporadicamente; 50% dos entrevistados já ouviram falar da síndrome de *burnout*, porém, apenas 29% dos entrevistados responderam que sabem o que é a síndrome. Estes números demonstram que existe desconhecimento sobre o tema para os gestores.

Destaca-se que 87,5% dos gestores já tiveram o sentimento de esgotamento em função de seu trabalho e 23,3% têm o sentimento ao menos uma vez por semana. 4,2% afirmaram sentir-se diariamente esgotados, 8,3% responderam que se sentem estressados todo dia em função de seu trabalho. Aqueles que afirmaram levar problemas de seus trabalhos para o âmbito familiar todo dia corresponderam a 8,3%. Entrevistados que questionam suas próprias decisões todos os dias também equivaleram a 8,3%.

Um número alarmante é que 39,1% dos entrevistados sentem de algumas vezes ao ano ou nunca o sentimento de autorrealização.

Ao cruzar dados das questões, percebe-se que as pessoas mais suscetíveis a responder no

quadro de sintomas com nunca, ou poucas vezes ao ano são em sua maioria os gestores que são proprietários ou sócios. Da mesma forma, estes responderam com maior participação que se sentem autorrealizados com maior frequência.

Por mais que não houve entrevistados que já receberam o diagnóstico de *burnout*, pode-se perceber uma pequena quantidade de indivíduos que sentem com demasiada frequência os sintomas da síndrome.

Esta informação é menor do que se esperava encontrar. O que, em primeiro momento, pode parecer positivo, mas ao confrontar o fato da baixa participação dos contatados, teme-se que este número possa estar subnotificado, principalmente quando olhamos para dados divulgados no início de 2020 pela Isma-BR (*International Stress Management Association* no Brasil), que descreve que cerca de 72% da população economicamente ativa nacional apresenta alto índice de estresse, e pelo menos 30% desses podem ser enquadrados com a Síndrome de *burnout* (Filippi; Bomfim, 2020 *apud* Ferreira; Pezuk, 2021).

Dos entrevistados, 46% declaram que as organizações sabem lidar com o estresse no ambiente de trabalho, já 33% disseram que não. O restante não sabia ou preferiu não responder. Já 38% disseram que cogitaram deixar seus empregos por causa do estresse no ambiente de trabalho. Ao analisar este número é importante levar em consideração que parte dos entrevistados são proprietários ou sócios das empresas em que atuam, e assim têm menor tendência a manifestar este sentimento.

A última questão da pesquisa, sendo descritiva, questionava sugestões para o enfrentamento do estresse no ambiente de trabalho. A resposta mais obtida foi melhora na comunicação, com oito citações, seguido de proporcionar descontração; ambiente colaborativo; reorganizar tarefas para que não haja sobrecarga de trabalho, todas com três citação cada.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao retomar o objetivo geral, a síndrome de *burnout* afeta o desempenho dos gestores na realização de suas atividades dentro das organizações. Pode-se afirmar que existe uma correlação entre os estressores e sentimentos associados a infelicidade aliados a falta de autorrealização, e assim respectivamente menor rendimento ou maior sentimento de esgotamento. Porém, o número apurado em pesquisa foi muito menor que o esperado pelos pesquisadores.

Quanto aos objetivos específicos de entender sobre a ciência dos gestores sobre o reconhecimento da existência da síndrome de *burnout*; descobrir se os gestores em questão já identificaram, ou reconheceram sintomas da síndrome em si; saber quantos gestores já receberam o diagnóstico da síndrome de *burnout*; ouvir as possíveis mudanças no ambiente de trabalho para mitigar a síndrome de *burnout*, foram atingidos.

É necessário salientar que fragilidades observadas estão relacionadas com o banco de dados fornecido pelo CDL de Concórdia que não estava atualizado, pois apresentava comércios que não eram mais sócios da organização, e até mesmo com seus CNPJs baixados, desta forma alternado a inicial perspectiva de universo da pesquisa. Outra fragilidade observada foi a baixa participação dos indivíduos contatados, sendo de 30%, 24 responderam de 80 contatos.

Para futuras pesquisas, sugere-se a abordagem da síndrome de *burnout* com os colaboradores

das organizações do comércio varejista, para futuras análises comparativas.

## REFERÊNCIAS

CARVALHO, A. J. Síndrome de burnout: uma ameaça invisível no trabalho. 1. ed. Rio de Janeiro. **Interciência**, 2023. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 21 mar. 2024.

COSTA, A. R. Burnout e liderança. **Acta obstet Ginecol Port**, 2023. Disponível em: <http://scielo.pt/pdf/aogp/v17n3/1646-5830-aogp-17-03-184.pdf> Acesso em 21 mar. 2024.

FERREIRA, E. C. F.; PEZUK, J. A. Síndrome de burn-out: um olhar para o esgotamento profissional do docente universitário. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 26, n. 02, p. 483-482, jul. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/aval/a/tyRLWxv9pLPf6RcBFxqmgDk/?format=pdf>. Acesso em 10 abr. 2024

FOWLER JUNIOR, Floyd J. **Pesquisa de levantamento**. Porto Alegre: Penso, 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PETRY, F. Je. Excesso de trabalho – síndrome de burnout. V **Seminário Nacional: Serviço Social, Trabalho e Política Social – SENASS** Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/242806/105%201120.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 21 mar. 2024.

YIN, R. K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.