

AVALIAÇÃO E ANÁLISE DE FATORES RELACIONADOS À SÍNDROME DE BURNOUT EM UMA MICROEMPRESA FAMILIAR DO SETOR ALIMENTÍCIO

Bruno Jordan da Silva¹

Gabrielle Stéfani Feliciano¹

Helielze da Cunha Silveira Alves da Silva²

RESUMO

O estudo presente fala sobre ergonomia, com a ênfase maior na síndrome de *Burnout*, o absenteísmo e baixa produtividade são os fatores mais decorrentes que levam ao aumento dos indicativos de afastamento no trabalho, demonstrando desta forma características presentes da síndrome. Sendo este um transtorno que demonstra um desgaste que prejudica aspectos psicossomático, psicológico e comportamental, o excesso de jornada de trabalho é o principal causador da doença ocupacional. O objetivo deste trabalho visa propor melhorias ergonômicas e ocupacionais em uma empresa do setor alimentício, utilizando o formulário Maslach Burnout Inventory (MBI), que irá demonstrar por meio de análises e avaliações o nível da síndrome presente na empresa e também utilizaremos da metodologia Planejamento Sistemático do *Layout* (PSL) para verificar e auxiliar no melhor posicionamento dos equipamentos e das equipes durante o processo produtivo. A partir do estudo feito, foi possível obter nos resultados indícios da síndrome presente nos colaboradores, portanto promover mudanças laborais e gerenciais como alteração de *Layout*, processo produtivo e também reorganizar as cargas de trabalho e distribuição das tarefas é necessário para que os indicativos da síndrome sejam nulas e contribuam para uma melhoria na qualidade de vida dos colaboradores e no rendimento do trabalho.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout. Estresse Ocupacional. Layout Otimizado.

¹ Graduando em Engenharia de Produção, no Centro Universitário UNIFAFIBE; E-mail: brunojs1996@outlook.com

¹ Graduando em Engenharia de Produção, no Centro Universitário UNIFAFIBE; E-mail: gabrielle.feliciano@hotmail.com

² Graduados em Engenharia de Produção na UNIFEB, Mestrado na linha de Gestão e Operações (Logística Hospitalar) na EESC-USP São Carlos e especialização em Segurança do Trabalho na FAFRAM; E-mail: helielzecunha@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

As práticas ergonômicas são um fator de muita importância para a qualidade e processo produtivo. Além disso, as empresas estão buscando ressaltar o caráter interdisciplinar. “O objeto estudado é a relação entre homem e o trabalho no sistema homem-máquina-ambiente, ou precisamente falando é a interface deste sistema, onde ocorrem trocas de informações e energias entre o homem, máquina e ambiente, resultando na realização do trabalho” (IIDA 2005, p.02).

Além da maior produtividade e qualidade que as empresas exigem, os níveis de produção crescem de maneira exponencial, provocando em um resultado impactante na qualidade de vida dos colaboradores (VILAS BOAS; MORIN, 2014).

Subsequente a ações no aumento produtivo, nota-se o quanto os trabalhadores são afetados, provocando os chamados DORTs (Distúrbio Osteomusculares Relacionados ao Trabalho), no qual é ocasionado por movimentos repetitivos, como de excesso de força, postura incorreta, ausência de pausa e descanso e demais trabalhos excessivos ou inadequados (BUCZEK, 2004).

Em etapas na jornada de trabalho é comumente esperada uma carga excessiva de estresse físico ou mental, principalmente quando há longas horas de trabalho, excesso de compromisso ou resolução de problemas decorrentes. Com isso, é possível notar uma queda brusca na produtividade ou até mesmo em complicações na saúde psicológica ou mental do colaborador. Esses são fatores perceptíveis da Síndrome de *Burnout*. (MEDANHA; BERNARD; SHIOZAWA, 2018 p.9).

Assim, a Síndrome de *Burnout* (SB), e o estresse são fenômenos indicativos de uma relação ente a saúde do indivíduo e o ambiente de trabalho (MUROFUSE. et a.l., 2005).

O *Burnout* é um método que demonstra um desgaste que prejudica aspectos psicossomático, psicológico e comportamental. Já a falta de realização pessoal se refere à tendência para avaliar a capacidade própria de uma forma negativa e envolve sentimentos de infelicidade e insatisfação, o que origina sentimentos de inadequação e fracasso (MARIN et al, 2011; GALINDO et al, 2012).

A análise proposta à empresa assegura um melhor funcionamento no local do trabalho escolhido, contando com a participação dos funcionários para que assim

seja possível coletar informações e fornecer um diagnóstico com propostas de intervenção no trabalho, prevendo a melhoria no processo produtivo, sendo que o levantamento de dados e informações será recolhido por meio da ergonomia participativa (HENDRICK, 2008).

A fim de buscar melhorias nas instalações, o arranjo físico pode definir um planejamento na organização estrutural da empresa, ou seja, aprimorando um melhor posicionamento dos recursos sejam eles equipamentos, pessoas ou departamento, visando uma construção de um ambiente mais confortável, seguro e produtivo de trabalho (TUIUTI,2020).

O plano de *layout* das instalações conforme especificado na Norma Regulamentadora NR 12, que define medidas mínimas de proteção para a manutenção da saúde e integridade física dos operadores (TUIUTI,2020).

Almejando vantagem competitiva e observando as possíveis melhorias a serem alcançadas, o presente trabalho tem como finalidade responder a seguinte questão de pesquisa: Como é a percepção da qualidade de vida e ergonomia de uma empresa familiar?

A pesquisa possui como justificativa verificar os pontos tangíveis abordados por meio da pesquisa ergonômica, a fim de analisar os resultados ergonômicos presentes em uma microempresa familiar, apresentando melhorias de qualidade de vida aos colaboradores.

O objetivo deste trabalho visa propor melhorias ergonômicas e ocupacionais em uma empresa do setor alimentício, utilizando o formulário Maslach Burnout Inventory (MBI), que irá demonstrar por meio de análises e avaliações o nível da síndrome presente na empresa, além disso verificar se há necessidade de promover melhorias ergonômicas, em uma empresa de médio porte de âmbito alimentício no interior de São Paulo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ERGONOMIA

A Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO) (2000) define o conceito ergonômico como uma disciplina que correlaciona a interação entre os seres humanos e os elementos existentes em um sistema e que se faz necessário a modificação do sistema de trabalho para que se possam ocorrer adequações as atividades existentes.

O aumento da informatização levou a ergonomia ser um fator de aplicação de extrema relevância, sendo que uma má gestão da questão ergonômica e organizacional pode afetar fatores que levam ao estresse mental excessivo, soluções insatisfatórias e redução da motivação entre os gestores e os trabalhadores (RASMUSSEN, 2000).

Os resultados ergonômicos são obtidos após uma visão ampla de ponderações das atividades do processo produtivo, verificando e analisando as características do trabalhador e averiguando o seu estado de saúde. Assim, a ergonomia é composta por duas vertentes, sendo elas o trabalho e o homem (IIDA, 2005, p. 2).

2.2 DORTS

Lesões por Esforço Repetitivo/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT) é causada por trabalhos cotidianos que conduz muitos movimentos contínuos, sendo um grupo de doença que atinge principalmente as musculaturas e tendões (VARELLA, 2011)

A síndrome denominada como (LER) é formada por um grupo de doenças, como tendinite, bursite, síndrome do túnel do carpo e dedo em gatilho, que afeta músculos, nervos e tendões dos membros superiores, agravando o sistema musculoesquelético. A capacidade de promover tarefas simples podem ser afetadas por conta dos distúrbios promovidos, acarretando com dores e inflamações (NEVES,2019).

A DORT surge através da repetição de movimentos em qualquer parte do corpo, esse excesso de movimentos pode provocar diversas lesões como em tendões, músculos e articulações. As lesões podem derivar também de posturas inadequadas. (NEVES,2019).

A síndrome LER/DORT pode afetar a produtividade do trabalho e a participação no mercado de trabalho, bem como o compromisso financeiro e o *status* do trabalhador. Além disso, todas essas síndromes podem causar afastamentos e isso representa custos associados ao pagamento de benefícios, tratamento e reintegração no emprego (NEVES,2019).

Se os fatores organizacionais do local de trabalho não forem respeitados, eles têm maior probabilidade de apresentar sintomas de distúrbios musculoesqueléticos relacionado ao trabalho. LER e DORT estão diretamente relacionados a fatores excessivos, como exercícios repetitivos, má postura, falta de descanso e relaxamento, local de trabalho inadequado e jornada de trabalho excessiva (LACOMBE, 2019).

Para evitar esses tipos de lesões a empresa ou setor pode criar algumas soluções seguindo algumas (NRs) para ter melhores resultados. As normas podem trazer maneiras de evitar a LER/DORTS durante as atividades exercidas, mantendo a postura adequada, aderir ginásticas laborais, mantendo equipamentos de trabalho em locais de fácil acesso, etc. (LACOMBE,2019).

As lesões decorrem de fatores que envolvem mais funções do corpo, ela pode afetar funções biomecânicas, organizacionais e psicossociais e também comportamento individual e em sociedade (MORAES, BASTOS, 2013).

“Isso explica, em parte porque o problema dos distúrbios osteomusculares permanece sem solução no local de trabalho, especialmente no contexto de investimento limitado, especialmente em intervenções e prevenção” (WELLS, 2009).

2.3 BURNOUT

A síndrome de *Burnout*, é uma condição grave e crônica que geralmente é causada por excesso de trabalho. O termo inglês "*burnout*" significa queimar algo até o fim. Assim, as pessoas que sofrem desta doença perdem energia física e mental devido ao seu trabalho (ADOLFO,2006).

Algumas das situações que podem causar *burnout* são sintomas em que um ambiente apresenta trabalho sobrecarregado, pressão constante e longas horas de trabalho (ADOLFO,2006).

O conhecimento da síndrome de *Burnout* tem extrema relevância, pois por meio dela é possível a prevenção e intervenção de futuros traumas aos profissionais, ainda mais em uma sociedade atual que visa à produtividade e qualidade total durante o processo produtivo (PEREIRA, 2010, p. 16).

Segundo Han (2015), a síndrome de *Burnout* não pode ser tratada com remédios de origem imunológicos, por ser provocada por fatores que vão além da doença física, gerando um paradigma na sociedade, que quebrou barreiras, por ser tratar de uma fragilidade mental.

O *Burnout* possui três componentes multidimensionais, sendo eles a exaustão, que promove um sentimento de esgotamento, provocando níveis negativos de desânimo e dificuldade de lidar com os problemas diários, a falta de envolvimento pessoal no trabalho que demonstra tendência a uma evolução negativa e a despersonalização que afeta o contato afetivo entre as pessoas (CODD, ASQUES 1999, p.13).

Essa síndrome se resulta no conflito entre os indivíduos e seus trabalhos que futuramente em um processo de desgaste caracterizado pelo aumento de sentimentos de exaustão emocional, atitudes de cinismo frente aos clientes e uma tendência à avaliação negativa devido à insatisfação do indivíduo com seu trabalho. A síndrome seria mais comum nos profissionais de natureza assistencial devido ao contato direto com pessoas (MASLACH, JACKSON, 1981).

2.4 LAYOUT

A definição de *layout* é caracterizada como uma maneira de disposição física dos recursos que fazem parte das instalações de um processo (CORRÊA E CORRÊA, 2012).

Ambrose e Harris (2012) ainda destacam o *layout* como um princípio básico, onde o descrevem como um arranjo de elementos que se relaciona com o espaço ocupado e se correlaciona com um esquema estético geral e reforçam o termo como uma gestão de forma de espaço (AMBOSE e HARRIS, 2012).

O *layout* não é resultado apenas da boa distribuição das máquinas, matéria primas e móveis, mas deve ser visto como um todo, onde deve ser levado em conta qual a melhor forma do colaborador e da mão de obra apresentada se adaptar ao

seu posto de trabalho, onde a satisfação e a qualidade devem ser garantidas (CURY, ANTÔNIO, 2007, p. 396).

Segundo Martins e Laugini (2005), antes da elaboração do *layout* o conhecimento prévio do processo produtivo é de extrema importância, onde ocorre a necessidade de verificação de alguns pontos, como a quantidade de produção, capacidade pré-estabelecida, números de funcionários, turnos que a empresa possui e a capacidade tecnológica que reporta para desenvolvimento e fabricação dos insumos.

Com a coleta e resultado dos dados é possível acordar a quantidade exata de ferramentas e máquinas que serão necessárias para desenvolvimento do material e posteriormente fazer o posicionamento correto dos materiais (MARTINS LAUGINI, 2005, p. 136).

Segundo Cury (2000) o *layout* é essencial para aperfeiçoar as condições de trabalho, o que proporciona a otimização do ambiente de trabalho e do rendimento dos colaboradores.

lida (2005) considera o posto de trabalho uma variante de enfoques onde ocorre um destaque no quesito ergonômico, pois tende a gerar resultados que podem ser aplicados para minimização das exigências biomecânicas, elevam as condições de trabalho e facilita a percepção de informações. Entretanto, aponta alguns critérios, como a correlação entre *layout* e a disposição da adequação do posto de trabalho, dentre elas o tempo de produção durante as operações, erros e acidentes, postura e esforços exigidos, sendo estes questionamentos necessários para determinação do *layout* correto.

O Planejamento Sistemático do *Layout* (PSL) prove de uma estruturação de fases que determina identificar, avaliar e visualizar os elementos que estão dispostos dentro de uma área de produção, sendo assim, por meio do PSL é possível verificar e auxiliar no melhor posicionamento dos equipamentos e das equipes encontrados na linha de produção (MUTHER, 1978).

O objetivo da metodologia PSL é identificar qual o melhor *layout* a ser aplicado dentro da linha de produção, visando quais as necessidades devem ser atendidas, ou seja, a ferramenta é um pacote completo, eficiente e eficaz para direcionar ao arranjo físico correto (YANG *et al.* 200).

Conforme Kerns *et al* (1999) a implementação correta do PSL irá trazer um benefício para a linha de produção, pois dispõe de informações estratégicas

importantes que irão ocasionar na melhor produtividade da empresa, otimização do espaço e qualidade do produto.

Desta forma a implementação do PSL, não apenas depende da ferramenta metodológica, mas também do comprometimento da organização e dos colaboradores, para que os resultados sejam positivos e que promovam um retorno esperado (LACKSONEM, HUNG, 1998).

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A proposta da metodologia do formulário de Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) é identificar o nível da síndrome presente na empresa e para a realização do estudo contaremos com a participação dos funcionários por meio do preenchimento do formulário.

Em 1978, Christina Maslach e Susan Jackson elaboraram o questionário MBI no qual contém 22 perguntas, para Maslach e Jackson (1981), o questionário irá demonstrar três âmbitos, sendo eles cansaço, despersonalização e desmotivação profissional, portanto é possível notar que o questionário irá absorver informações de uma forma complexa, podendo desta forma identificar quais os pontos falhos da organização.

Por meio do questionário é possível entender qual o tipo de estresse ocupacional que afeta os colaboradores do local, além disso, o resultado também irá demonstrar se há necessidade de introduzir na organização uma mudança no dia a dia dos colaboradores, trazendo desta forma uma melhora para o estabelecimento (GIL MONTE, 2003).

Contudo, utilizaremos a metodologia PSL para identificar o melhor *layout* para padronização do processo produtivo, já que esta é uma ferramenta que irá auxiliar os gestores na tomada de decisão do melhor posicionamento das ferramentas, instalações, máquinas e colaboradores (COSTA, 2004).

O estudo de caso tem como propósito fundamental analisar com intensidade a empresa, a fim de solucionar os fenômenos errôneos que ocorrem durante os processos. Para complementar os esforços aplicados em busca de informações, foi realizado pesquisa bibliográfica e de artigos acadêmicos sobre o assunto (GAMBOA, 2000).

3.1 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

O que compete aos procedimentos da pesquisa, o trabalho será desenvolvido como um estudo de caso, sendo que os dados para coleta serão por meio qualitativo. Segundo Gamboa (2000), a pesquisa qualitativa reproduz uma dimensão de conhecimento e resultados maiores e precisos. Além disso, a pesquisa qualitativa demonstra uma preocupação com o processo e não apenas com resultados e produtos.

As informações coletadas serão recolhidas em uma microempresa familiar pertencente ao ramo alimentício localizada na cidade de Bebedouro, estado de São Paulo, atualmente a empresa possui em seu quadro de funcionário 03 colaboradores e 01 empregador. A coleta foi realizada durante um período de 4 dias, sendo que durante a aplicação do formulário, analisamos como o processo de produção funciona para que assim fosse possível verificar se há necessidade de novas implementações.

A análise busca averiguar a disposição das ferramentas e bancadas de produção, para que assim possamos demonstrar as propostas de melhorias ergonômicas e posteriormente analisar as avaliações e conclusão obtidas por meio de questionários aplicados aos colaboradores e empregador, será possível constatar quais as dificuldades obtidas durante o processo.

Para uma análise mais precisa, será utilizado o formulário Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) que é composto por 22 questões, onde é possível identificar como o funcionário ou gestor está comprometido com a síndrome de *Burnout*. O formulário possui questões que partem para três âmbitos, sendo questões relacionados à exaustão emocional, realização profissional e despersonalização, para cada tipo de questão a um nível de incômodo ou satisfação, permitindo desta forma que no resultado final seja possível identificar em como o colaborador se encontra dentro do quadro clínico.

Para a aplicação do questionário, foi disponibilizado um formulário para cada membro da empresa e proposto que fosse entregue após o final do expediente, para que assim pudessem ter mais precisão e exatidão na resposta de cada questão.

4 RESULTADOS

A utilização correta do espaço físico de um processo produtivo é um fator importante para seu funcionamento, já que a estrutura produtiva é responsável pelo fluxo de matérias, pessoas e informações. Um ambiente delineado e projetado não só interfere nos resultados de qualidade, produtividade e lucro para a empresa, mas também pode proporcionar benefícios à saúde e segurança do trabalhador. A metodologia PSL visa analisar o *layout*, minimizando a movimentação, apresentando melhorias e diminuir o tempo gasto durante os processos. A seguir o fluxograma ira demonstrar os processos realizados na empresa estudada.

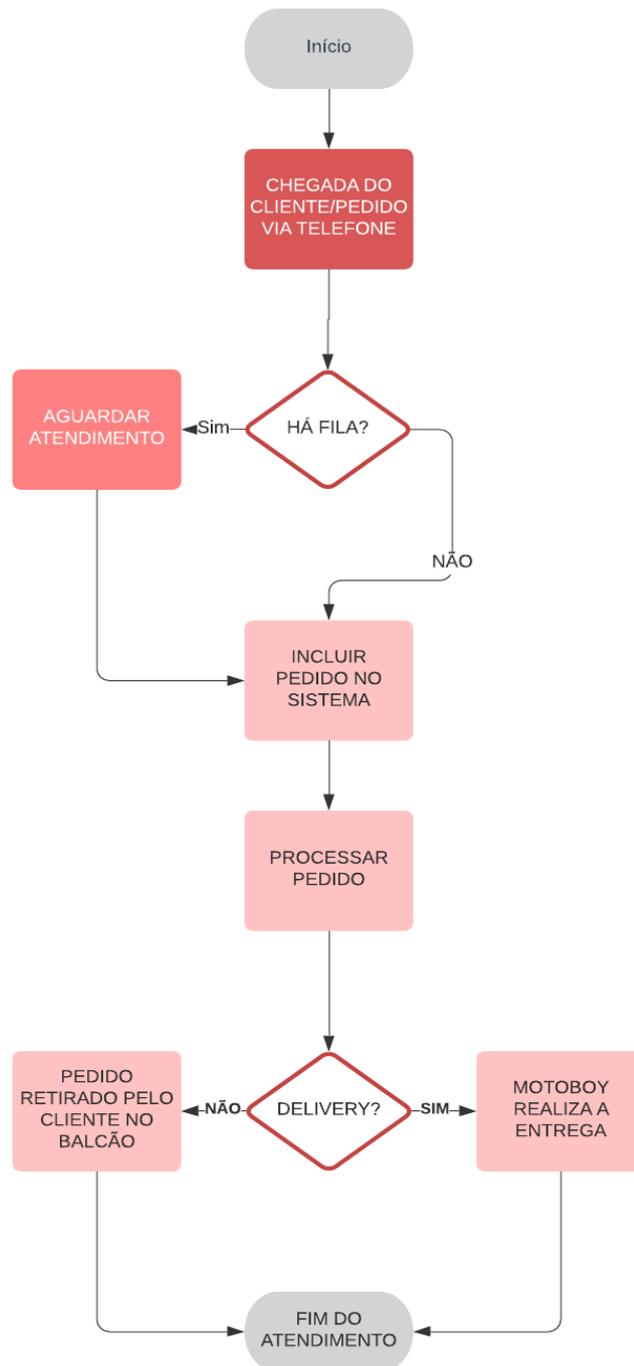


Figura 1: Fluxograma do Processo da Empresa

Fonte: Autoria Própria: 2021

O *Layout* real é composto por um único espaço físico, contendo um banheiro e duas bancadas, onde a primeira bancada é preparada os lanches e na segunda é onde ocorre o processo de embrulho do material preparado e posteriormente irá para a etapa de despacho, ao lado da segunda bancada fica o caixa, onde ocorre o atendimento e também onde os produtos são separados e despachados para os clientes via *delivery* ou retirada.

Desta forma, é importante para a empresa compreender que possuir um *layout* adequado, propõe benefícios que serão significativos já que evitará o fluxo desnecessário e irá afetar a produtividade, qualidade do material e a satisfação do trabalhador.

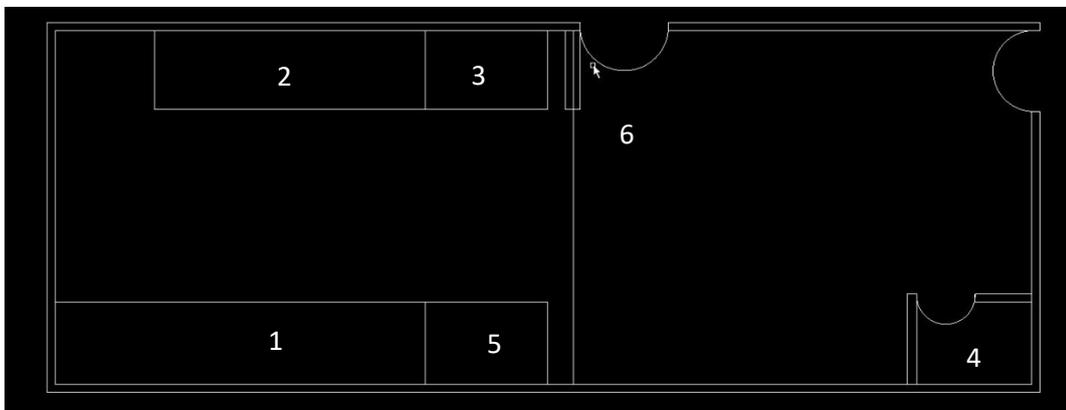


Figura 2: *Layout* Inicial

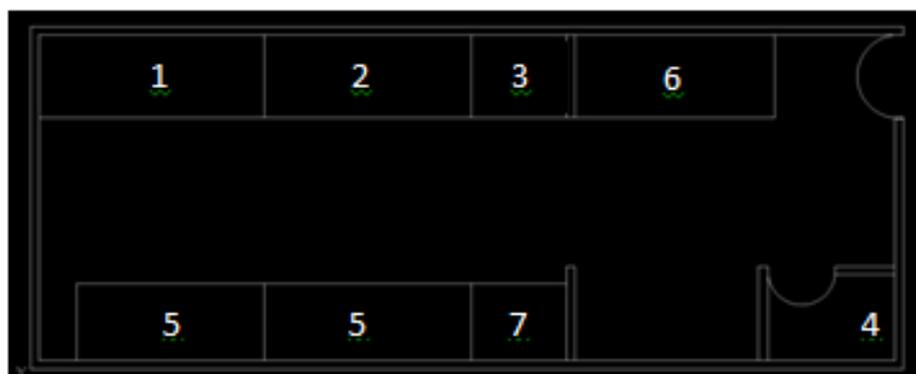


Figura 3: Proposta 1

CÓDIGO	DESCRIÇÃO
1	Bancada 1
2	Bancada 2
3	Caixa
4	Banheiro
5	Freezer
6	Bancada despache delivery
7	Geladeira

Quadro 1: Legenda de Interpretações da Posição dos *Layouts*

Fonte: Autoria Própria 2021

De acordo com o *Layout* inicial, foi proposto uma definição de *Layout* com o principal objetivo de auxiliar no melhor condicionamento do processo produtivo, com o intuito de aproveitar melhor a linha de produção. Sendo que o principal objetivo é facilitar o fluxo do processo e minimizar as movimentações excessivas de funcionários e materiais.

No *Layout* original não existe geladeira pois todos os suprimentos ficam armazenados em um único *freezer*, já na proposta 1 foi adicionado 2 *freezers* e 1 geladeira, assim os suprimentos de alimentos e bebidas podem ficar armazenados separadamente. O maior diferencial será na alteração da bancada 1, pois é a que concentra o maior fluxo de movimento.

O questionário MBI é subdividido em 3 classificações, sendo elas etapas que atingem o estágio de exaustão emocional, despersonalização e envolvimento pessoal no trabalho.

A primeira dimensão a ser explorado é o de “Exaustão Emocional” no qual é caracterizado pelo sentimento de tensão emocional, estresse e não ter disposição para realização de atividades do dia a dia ou no trabalho. É possível notar que por meio dos resultados obtidos, demonstra uma média propensão relacionado ao desgaste emocional.

Tabela 1- Exaustão Emocional

Nº	PERGUNTAS	ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	CRITÉRIOS	VALOR	PERCEN - TUAL
-----------	------------------	---------------------	-------------------	------------------	--------------	----------------------

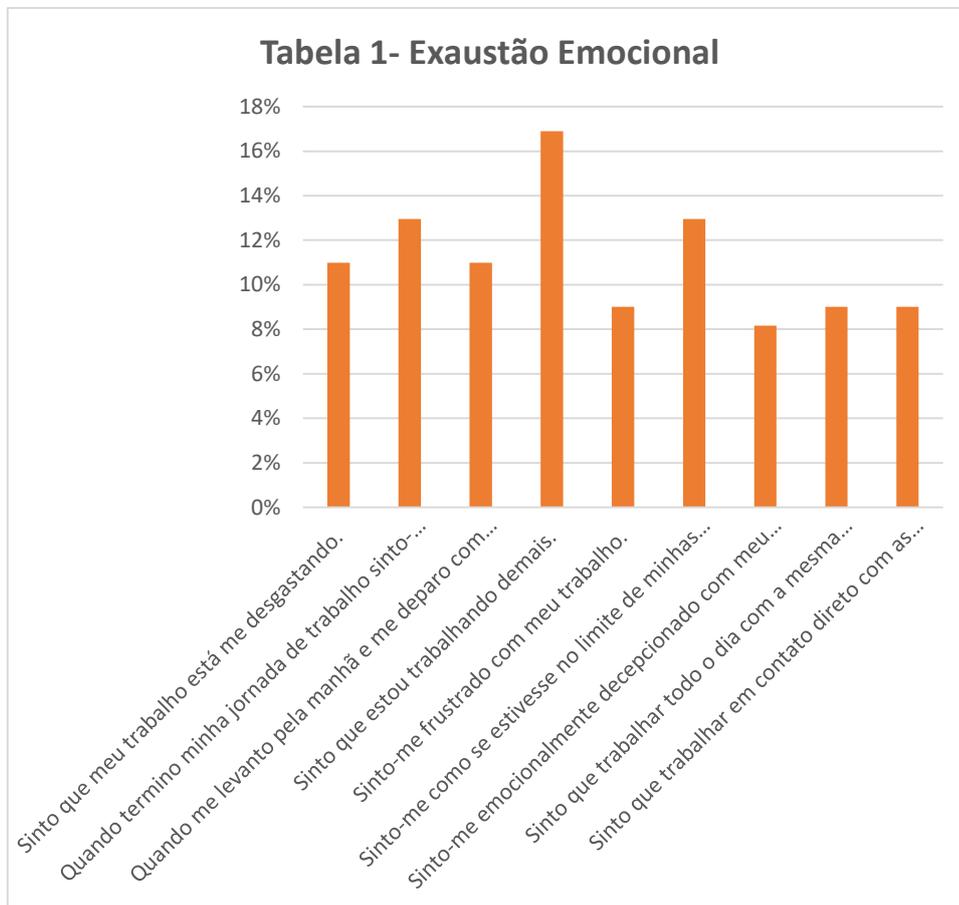
1	Sinto que meu trabalho está me desgastando	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	3	2	6	21%
		Uma vez ao mês ou menos	0	3	0	0%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	1	5	5	18%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
2	Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	1	2	2	7%
		Uma vez ao mês ou menos	2	3	6	21%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	1	5	5	18%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
3	Quando me levanto pela manhã e me deparo com outra jornada de trabalho, já me sinto esgotado.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	3	2	6	21%
		Uma vez ao mês ou menos	0	3	0	0%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	1	5	5	18%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
4	Sinto que estou trabalhando demais.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	0	2	0	0%
		Uma vez ao mês ou menos	2	3	6	21%
		Algumas vezes ao mês	1	4	4	14%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	1	7	7	25%
5	Sinto-me frustrado com meu trabalho.	Nunca	1	1	1	4%
		Uma vez ao ano ou menos	2	2	4	14%
		Uma vez ao mês ou menos	0	3	0	0%
		Algumas vezes ao mês	1	4	4	14%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
6	Sinto-me como se estivesse no	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	0	2	0	0%
		Uma vez ao mês ou menos	3	3	9	32%

	limite de minhas possibilidades	Algumas vezes ao mês	1	4	4	14%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
7	Sinto-me emocionalmente decepcionado com meu trabalho.	Nunca	1	1	1	4%
		Uma vez ao ano ou menos	2	2	4	14%
		Uma vez ao mês ou menos	1	3	3	11%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
8	Sinto que trabalhar todo o dia com a mesma pessoa me cansa.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	3	2	6	21%
		Uma vez ao mês ou menos	1	3	3	11%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
9	Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	3	2	6	21%
		Uma vez ao mês ou menos	1	3	3	11%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%

Fonte: Autoria Própria: 2021.

A tabela 1 na qual retrata os aspectos de Exaustão Emocional foi rerepresentado no gráfico 1 abaixo, no qual demonstra um significativo destaque na dimensão “Sinto que estou trabalhando demais”, demonstrando desta forma uma propensão médio ao desgaste emocional, além disso pode ser verificado que os outros indicativos estão com uma estimativa média, o que faz com que notemos que esta dimensão a ser analisada deve ser observada com cautela.

Gráfico 1 – Exaustão Emocional Comparação em Percentual



Fonte: Autoria Própria: 2021.

A segunda tabela a ser analisada trata-se da “Despersonalização” na qual refere-se a caracterização por falta de insensibilidade ao próximo, tornando-se um profissional com posturas negativas e para baixo. Com os resultados obtidos foi possível analisar que a organização se encontra em um início de despersonalização média, mas que os fatores tendem mais para um resultado de nível baixo.

Tabela 2- Despersonalização

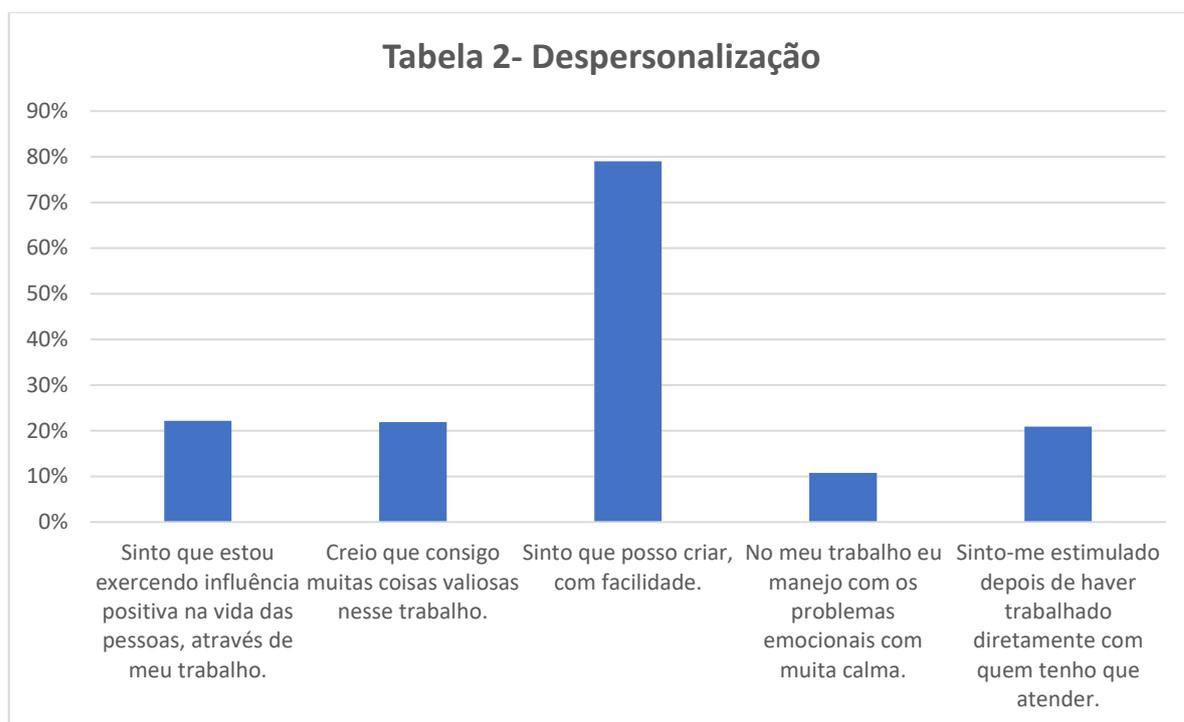
Nº	PERGUNTAS	ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	CRITÉRIOS	VALOR	PERCEN - TUAL
----	-----------	--------------	------------	-----------	-------	---------------

10	Sinto que estou exercendo influência positiva na vida das pessoas, através de meu trabalho.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	0	2	0	0%
		Uma vez ao mês ou menos	1	3	3	11%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	1	5	5	18%
		Algumas vezes por semana	2	6	12	43%
		Todos os dias	0	7	0	0%
11	Creio que consigo muitas coisas valiosas nesse trabalho.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	1	2	2	7%
		Uma vez ao mês ou menos	0	3	0	0%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	3	6	18	64%
		Todos os dias	0	7	0	0%
12	Sinto que posso criar, com facilidade.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	0	2	0	0%
		Uma vez ao mês ou menos	1	3	3	11%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	2	6	12	43%
		Todos os dias	1	7	7	25%
13	No meu trabalho eu manejo com os problemas emocionais com muita calma.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	2	2	4	14%
		Uma vez ao mês ou menos	2	3	6	21%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
14	Sinto-me frustrado com meu trabalho.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	0	2	0	0%
		Uma vez ao mês ou menos	1	3	3	11%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	2	5	10	36%
		Algumas vezes por semana	1	6	6	21%
		Todos os dias	0	7	0	0%

Fonte: Autoria Própria: 2021.

A tabela 2 que demonstra os aspectos da Despersonalização apresenta dados estimativos baixos, no qual pode ser observado no gráfico 2, portanto é uma dimensão que não acarreta em resultados negativos a empresa e aos colaboradores.

Gráfico 2 – Despersonalização Comparação em Percentual



Fonte: Autoria Própria: 2021.

Na terceira tabela analisaremos a realização pessoal no trabalho, no qual demonstra o sentimento de negação com as atividades laborais, demonstrando sentimentos de insatisfação, baixa autoestima e baixa eficiência nas atividades.

Analisando os resultados foi possível determinar que os colaboradores estejam em um nível estável, mas que possui um ramo para o nível médio.

Tabela 3 – Realização Pessoal

Nº	PERGUNTAS	ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	CRITÉRIOS	VALOR	PERCENTUAL
----	-----------	--------------	------------	-----------	-------	------------

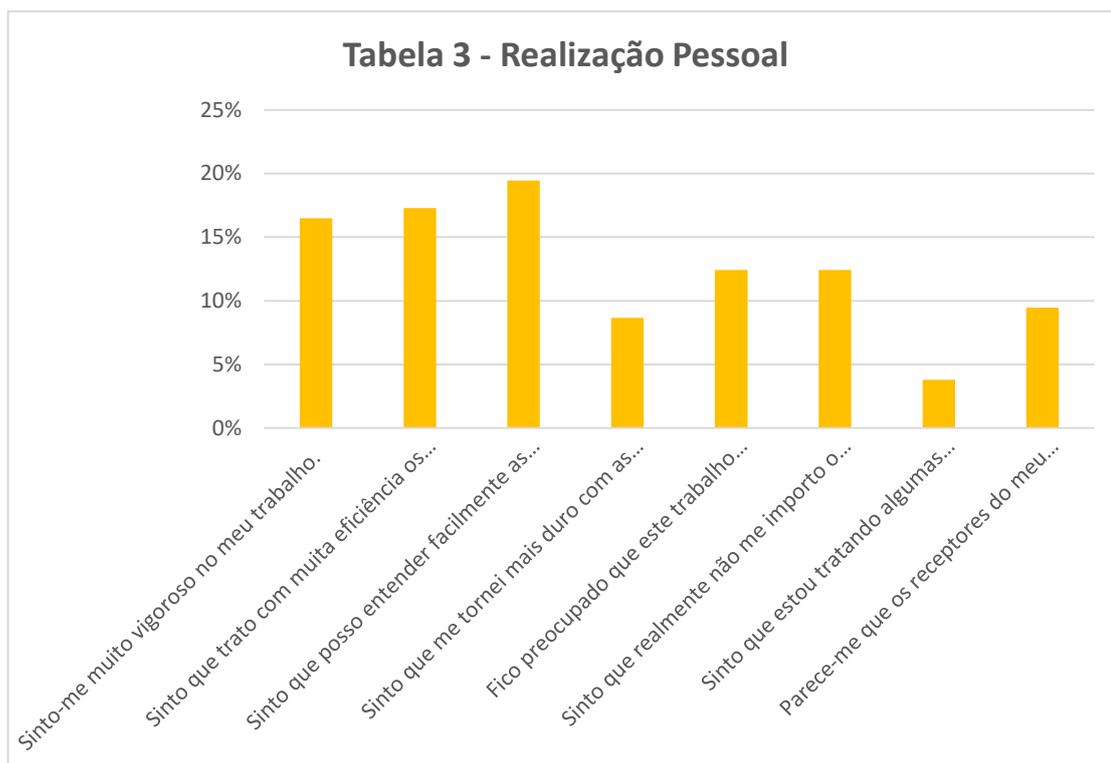
15	Sinto-me muito vigoroso no meu trabalho	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	1	2	2	7%
		Uma vez ao mês ou menos	1	3	3	11%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	2	6	12	43%
		Todos os dias	0	7	0	0%
16	Sinto que trato com muita eficiência os problemas das pessoas as quais tenho que atender.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	0	2	0	0%
		Uma vez ao mês ou menos	1	3	3	11%
		Algumas vezes ao mês	1	4	4	14%
		Uma vez por semana	1	5	5	18%
		Algumas vezes por semana	1	6	6	21%
		Todos os dias	0	7	0	0%
17	Sinto que posso entender facilmente as pessoas que tenho que atender.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	0	2	0	0%
		Uma vez ao mês ou menos	0	3	0	11%
		Algumas vezes ao mês	1	4	4	0%
		Uma vez por semana	0	5	0	18%
		Algumas vezes por semana	1	6	6	43%
		Todos os dias	2	7	14	0%
18	Sinto que tornei mais duro com as pessoas, desde que comecei este trabalho.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	3	2	6	21%
		Uma vez ao mês ou menos	1	3	3	11%
		Algumas vezes ao mês	0	4	0	0%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
19	Fico preocupado que este trabalho esteja me enrijecendo emocionalmente.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	0	2	0	0%
		Uma vez ao mês ou menos	3	3	9	32%
		Algumas vezes ao mês	1	4	4	14%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
20	Sinto que realmente não me importo o que ocorra com as pessoas as quais tenho	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	0	2	0	0%
		Uma vez ao mês ou menos	3	3	9	32%
		Algumas vezes ao mês	1	4	4	14%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias				

	que atender profissionalmente.		0	7	0	0%
21	Sinto que estou tratando algumas pessoas com as quais me relaciono no meu trabalho como se fossem objetos impessoais	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	3	2	6	21%
		Uma vez ao mês ou menos	0	3	0	0%
		Algumas vezes ao mês	1	4	4	14%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%
22	Parece-me que os receptores do meu trabalho culpam-me por alguns de seus problemas.	Nunca	0	1	0	0%
		Uma vez ao ano ou menos	3	2	6	21%
		Uma vez ao mês ou menos	0	3	0	0%
		Algumas vezes ao mês	1	4	4	14%
		Uma vez por semana	0	5	0	0%
		Algumas vezes por semana	0	6	0	0%
		Todos os dias	0	7	0	0%

Fonte: Autoria Própria: 2021.

A tabela 3, que descreve os aspectos de Realização Pessoal, aponta um nível intermediário, no qual pode ser observado no gráfico 3, determinando desta forma uma estimativa estável desta propensão.

Gráfico 3 – Realização Pessoal Comparação em Percentual



Fonte: Autoria Própria: 2021.

5 CONCLUSÃO

O estudo deste trabalho teve como objetivo a análise e identificação de ocorrências dos sintomas presentes da Síndrome de *Burnout* nos funcionários de uma empresa do ramo alimentício. Na amostra em questão, foram avaliados quatro profissionais, no qual atuam em funções diferentes e os resultados foram colhidos por meio do preenchimento do formulário Maslach Burnout Inventory – MBI e das análises da organização por meio do Planejamento Sistemático do *Layout*.

Os resultados demonstraram que há uma propensão ao desenvolvimento da Síndrome, mas não há nenhum colaborador que esteja de fato com a síndrome em si, é importante ressaltar que só as incidências da doença já é um fator relevante para verificar o meio de trabalho e quais os fatores que podem ser ajustados para diminuir as causas de estresse.

Os aspectos biopsicossociais visam a importância da preocupação relacionada a Síndrome, pois prosperam para a contribuição da qualidade de vida do funcionário e também do rendimento no trabalho. Portanto, respaldar a necessidade

de identificar os elementos que levam ao estresse ou descontentamento dos colaboradores é essencial para um todo.

A implementação de um novo *layout* na empresa irá possibilitar a eliminação de alguns fatores como: fluxo de materiais e pessoas desnecessários, contribuindo significativamente para a produção dos lanches preparados, permitindo a minimização de retrabalhos e deslocamento de materiais, conseqüentemente atenuando no estresse laboral.

A importância do tema abordado tem como propósito a melhoria das condições de trabalho para os colaboradores em questão. Além disso, é importante demonstrar a relevância da prevenção desta doença ocupacional, para que assim os índices de afastamento e absenteísmo sejam menores. Ademais, é fundamental constatar quais os fatores que levaram aos indicativos de um início da doença na empresa.

Contudo, este trabalho ressaltou a relevância de observar os procedimentos operacionais e como eles podem afetar diretamente os colaboradores de forma negativa, causando distúrbios emocionais, estresse e esgotamentos físicos interferindo tanto na vida profissional quanto pessoal dos colaboradores.

REFERÊNCIAS

COSTA, Adriano. Otimização do Layout de produção de um processo de pintura de ônibus. **UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**, Porto Alegre, n.123, p.38-55, 2004

CODO; ASQUES. LER: Lesões por Esforços Repetitivos. 1. Ed. São Paulo: Vozes, 1999, p 13.

CURY; ANTÔNIO. **Organização e métodos uma visão holística, perspectiva comportamental e abordagem contingencial**, 2007, p. 396. Acesso em: 12 nov. 2020

CURY. Layout, 2002. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/layout>> Acesso em: 12 nov. 2020

DRAUZIO, **LER (lesão por esforço repetitivo) | Entrevista** em: DRAUZIO, 2011. Disponível em: <https://drauzioarella.uol.com.br/entrevistas-2/ler-lesao-por-esforco->

repetitivo-entrevista/ Acesso em: 25 out. 2020

FERNANDE, STRAPAZZON, CARVALHO. **Layout de Empresa e Seus Benefícios**. Disponível em: 12 nov. 2020

GERLACH, SILVA, SANTOS, ADAMY, GARLET. **Proposta De Melhoria De Layout Como Fator Para A Otimização Do Processo Produtivo Organizacional**. Acesso em: 23 nov. 2020

GAMBOA, Sílvia. Pesquisa em educação: métodos e epistemologia. *In*: GAMBOA, Sílvia. **APONTAMENTOS, CONCEITOS E TIPOLOGIAS**. 2. Ed. São Paulo: Argos, 2000, p.

HAN, Byung. Socienda de cansaço. *In*: Han, Byung. **A violência neural**. 1. Ed. São Paulo: Vozes, 2015, p.8.

INTER FISIO, **A importância da Ergonomia Participativa na Prevenção dos Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho**. Em: INTER FISIO, 2020. Disponível em: <https://interfisio.com.br/a-importancia-da-ergonomia-participativa-na-prevencao-dos-disturbios-osteomusculares-relacionados-ao-trabalho/> Acesso em: 25 out. 2020.

IIDA, Itiro. **Ergonomia Projeto e Produção**. 2. Ed. São Paulo: Edgar Blucher, 2005

IIDA, Itiro. Ergonomia Projeto e Produção. *In*: IIDA, Itiro. **Ergonomia Projeto e Produção**. 2. Ed. São Paulo: Edgar Blucher, 2005, p. 2.

INSTITUTO PATRÍCIA LACOMBE, LER e DORT: **Conheça os Sintomas, Causas e Tratamento** em: INSTITUO PATRÍCIA LACOMBE, 2020. Disponível em: <https://www.patricialacombe.com.br/blog/ler-e-dort-conheca-os-sintomas-causas-e-tratamento/> Acesso em: 25 out. 2020.

JBEILI, Chafic. **Questionário Jbeili Para Identificação Preliminar da Burnout**. Acesso em: 25 out. 2020.

LARA, MOLINA. Capítulo 5, **Pesquisa Qualitativa: Apontamentos, Conceitos e Tipologias**. Acesso em: 19 nov. 2020

LIMA. **Projeto de Novo Layout Estudo de Caso em uma Indústria de Confecção**. Acesso em: 24 nov. 2020

MINHA VIDA, **Síndrome de Burnout: o que é, sintomas, tratamento e causa em minha vida**, 2020. Disponível em: <https://www.minhavidacom.br/bem-estar/tudo-sobre/35831-sindrome-de-burnout#:~:text=A%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20>. Acesso em: 07 nov. 2020.

MUTHER, Richard. **Planejamento do layout: sistema SLP**. 2. Ed. São Paulo: Edgar Blucher, 1978

MORAES, BASTOS. **Os Sintomas de LER/DORT: Um Estudo Comparativo entre Bancários com e sem Diagnóstico**. Acesso em: 07 nov. 2020

MARQUES, TAVARES, SOUZA, MAGALHÃES, LÉLIS. **A Ergonomia como um Fator Determinante no Bom Andamento da Produção**. Acesso em: 12 nov. 2020

MOREIRA, FERNANDES, ALMIRANTE, GONÇALVES. **Síndrome de Burnout em Acadêmicos de Enfermagem**, 03 jul. 2018. Acesso em: 25 out. 2020

MONTE, Gil. **Validade Fatorial do Burnout de Maslach Inventário (MBI-HSS) entre os profissionais espanhóis, 2003**. Acesso em: 07 nov. 2020

MARIN; GALINDO. **INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATÉGIA DE PREVENÇÃO CONTRA A SÍNDROME DE BURNOUT**. Acesso em: 07 nov. 2020

MUROFUSE. **Síndrome de Burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos**. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rpc/a/6CTppSZ6X5ZZLY5bXPPFB7S/?lang=pt> <Aceddo em: 25 out. 2020

MEDANHA; BERNARD; SHIOZAWA. **A SÍNDROME DE BURNOUT FRAGILIZANDO EQUIPES DE SAÚDE HOSPITALARES**. Disponível em: <https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/psicologia/a-sindrome-de-burnout-fragilizando-equipas-de-saude-hospitalares.htm> <Acesso em: 25 out. 2020

Maslach C, Jackson SE. **Maslach Burnout Inventory, Manual**. Palo Alto: University of California; 1981. Acesso em: 07 nov. 2020

PEREIRA, ANA MARIA **BURNOUT Quando o Trabalho Ameaça o Bem-Estar do Trabalhador**. 4. Ed. São Paulo: Casapsi, 2010

PORTAL PEBMED, **Dia do Trabalho: LER e DORT são doenças que mais afetam o trabalhador brasileiro.** Portal PebMed, 2020. Disponível em: <https://pebmed.com.br/dia-do-trabalho-ler-e-dort-sao-as-doencas-que-mais-afetam-o-trabalhador-brasileiro/> Acesso em: 15 out. 2020.

REVISTA ESPAÇO, **Aplicação do design macroergonômico em linha de montagem de desktops.** Revista Espaço, 2020. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a16v37n38/16373825.html> Acesso em: 15 out. 2020.

REVISTA DA UNIVERSIDADE VALE DO RIO VERDE, **Inteligência Emocional Como Estratégia De Prevenção Contra A Síndrome De Burnout.** Revista da Universidade Vale do Rio Verde, 2020. Disponível em: https://http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/1193/pdf_86 Acesso em: 16 out. 2020.

RIBEIRO, GARCIA. **Otimização do Layout de Produção em uma Indústria Metalúrgica de Pequeno Porte.** Acesso em: 23 nov. 2020

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. **A Importância da Ergonomia Dentro do Ambiente de Produção.** Acesso em: 25 out. 2020

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **A Ergonomia em Benefício da Qualidade de Vida do Trabalhador.** Acesso em: 08 nov. 2020

VILAS BOAS; MORIN; **FATORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS DOCENTES DE INSTITUIÇÕES FEDERAIS DO ESTADO DE MINAS GERAIS.** Acesso em: 15 out 2020.

WELLS, R. **Why have we not solved the MSD problem? Work (Reading, Mass.),** Nov. 2009. Disponível em: <https://content.iospress.com/download/work/wor00937?id=work%2Fwor00937>. Acesso em: 16 out. 2020

ANEXOS

Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

Por favor, leia atentamente cada um dos itens a seguir e responda se já experimentou o que é relatado, em relação a seu trabalho. Caso nunca tenha tido tal sentimento responda "0" (zero) na coluna ao lado. Caso afirmativo, indique a frequência (de 1 a 6) que descreveria melhor seus sentimentos, conforme a descrição.

- 0. Nunca**
- 1. Uma vez ao ano ou menos**
- 2. Uma vez ao mês ou menos**
- 3. Algumas vezes ao mês**
- 4. Uma vez por semana**
- 5. Algumas vezes por semana**
- 6. Todos os dias**

n°	QUESTIONÁRIO	RESPOSTA
1	Sinto que meu trabalho está me desgastando.	
2	Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado.	
3	Quando me levanto pela manhã e me deparo com outra jornada de trabalho, já me sinto esgotado.	
4	Sinto que estou trabalhando demais.	
5	Sinto-me frustrado com meu trabalho.	
6	Sinto-me como se estivesse no limite de minhas possibilidades.	
7	Sinto-me emocionalmente decepcionado com meu trabalho.	
8	Sinto que trabalhar todo o dia com a mesma pessoa me cansa.	
9	Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa.	
10	Sinto que estou exercendo influência positiva na vida das pessoas, através de meu trabalho.	
11	Creio que consigo muitas coisas valiosas nesse trabalho.	
12	Sinto que posso criar, com facilidade.	
13	No meu trabalho eu manejo com os problemas emocionais com muita calma.	
14	Sinto-me estimulado depois de haver trabalhado diretamente com quem tenho que atender.	
15	Sinto-me muito vigoroso no meu trabalho.	
16	Sinto que trato com muita eficiência os problemas das pessoas as quais tenho eu atender.	
17	Sinto que posso entender facilmente as pessoas que tenho que atender.	
18	Sinto que me tornei mais duro com as pessoas, desde que comecei este trabalho.	
19	Fico preocupado que este trabalho esteja me enrijecendo emocionalmente.	
20	Sinto que realmente não me importo o que ocorra com as pessoas as quais tenho que atender profissionalmente.	
21	Sinto que estou tratando algumas pessoas com as quais me relaciono no meu trabalho como se fosse objetos impessoais.	
22	Parece-me que os receptores do meu trabalho culpam-me por alguns de seus problemas.	

Dimensões	Pontos de corte		
	Baixo	Médio	Alto
Exaustão emocional	0 - 15	16 – 25	26 – 54
Despersonalização	0 - 02	03 – 08	09 – 30
Realização profissional	0 - 33	34 – 42	43 - 48

Fonte: Adaptado de Maslach Burnout Inventory – MBI

GRÁFICOS

Gráfico 4 – Média Questão 1 em Porcentagem

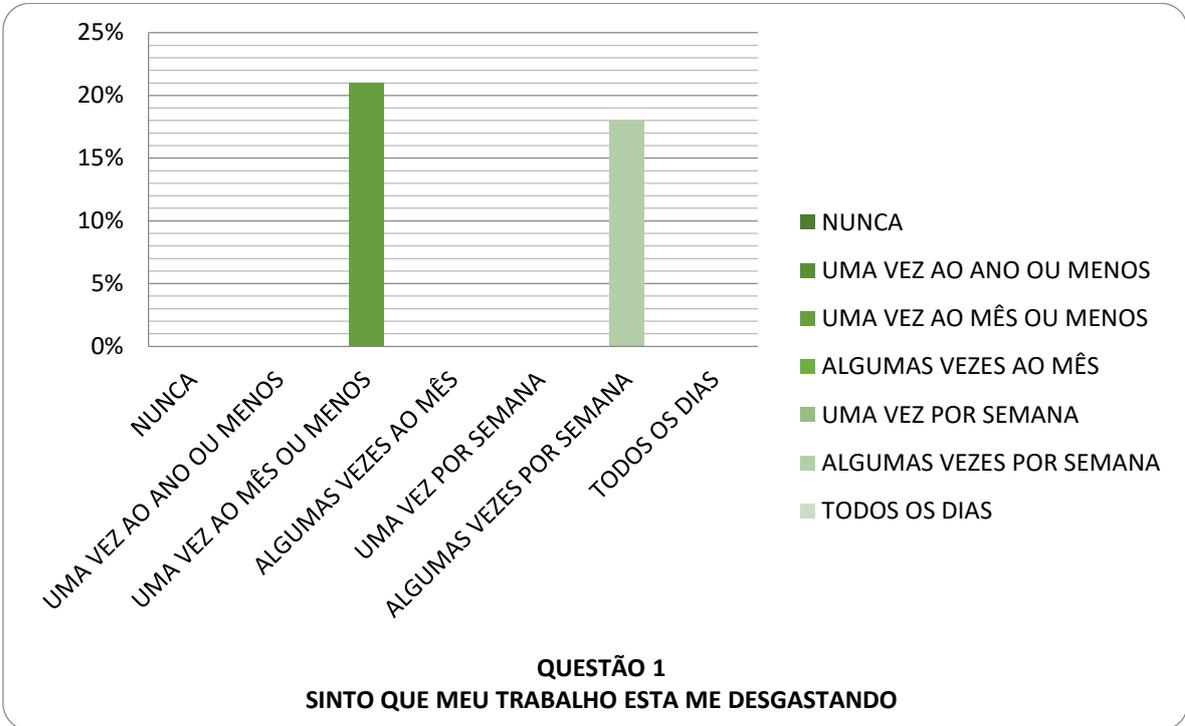


Gráfico 5 – Média Questão 2 em Porcentagem

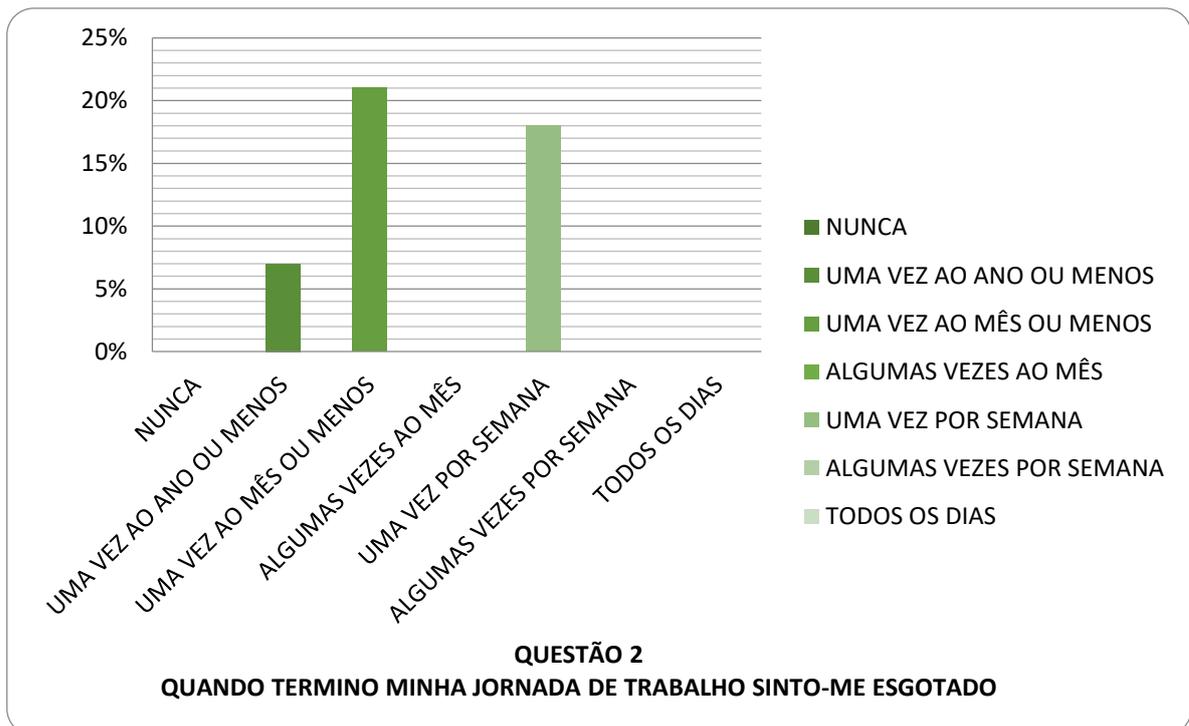


Gráfico 6 – Média Questão 3 em Porcentagem

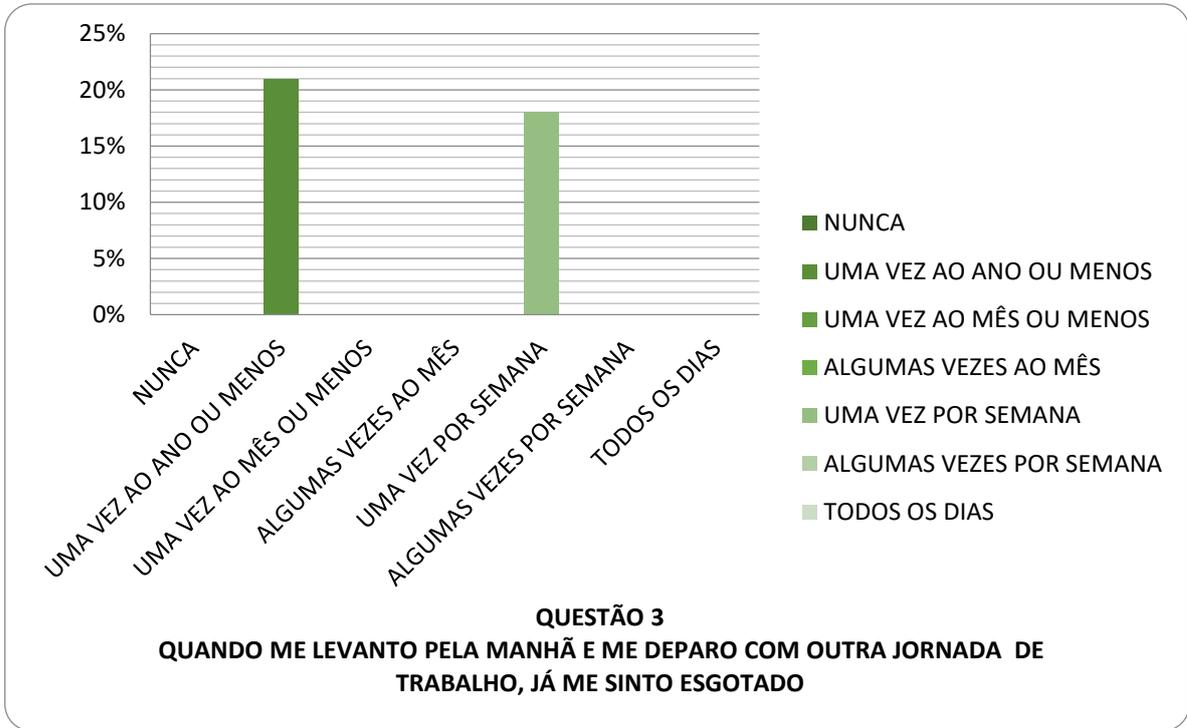


Gráfico 7 – Média Questão 4 em Porcentagem

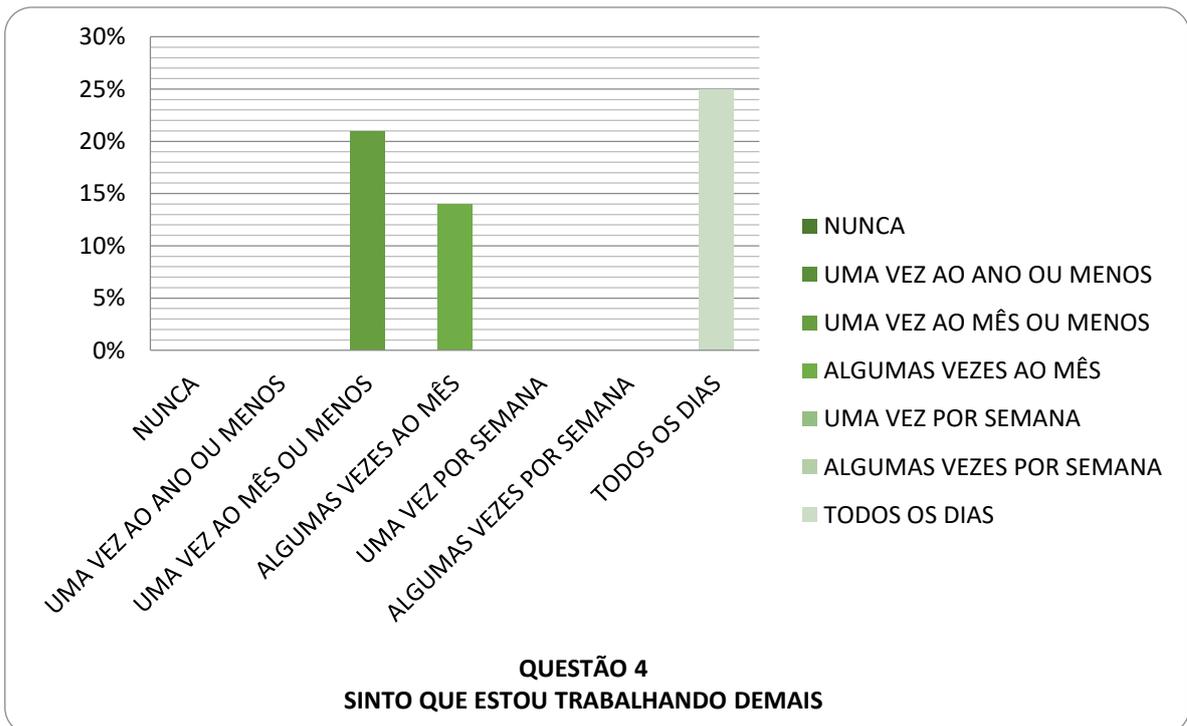


Gráfico 8 – Média Questão 5 em Porcentagem

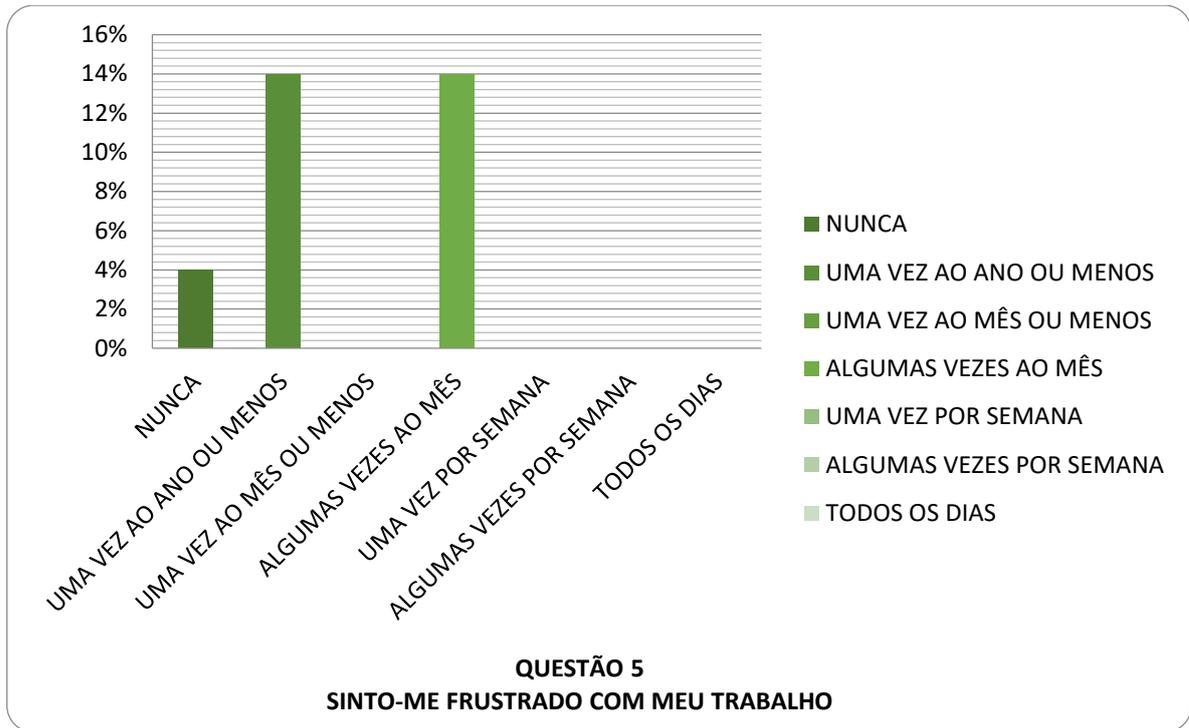


Gráfico 9 – Média Questão 6 em Porcentagem

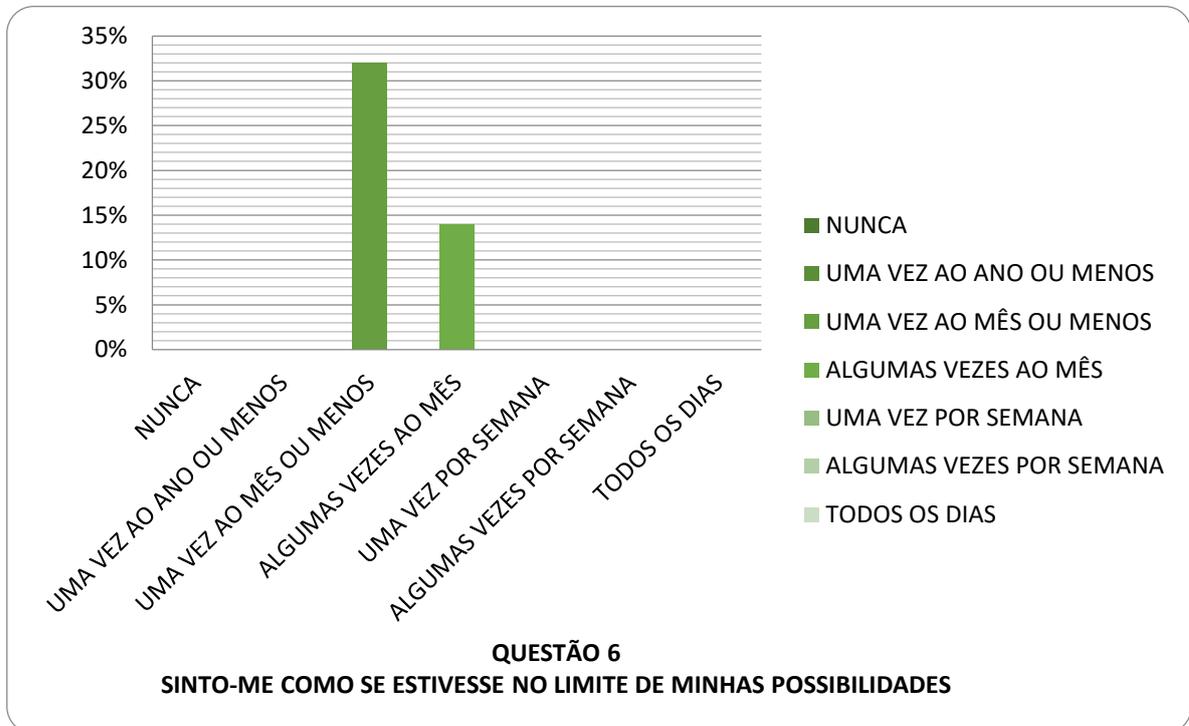


Gráfico 10 – Média Questão 7 em Porcentagem

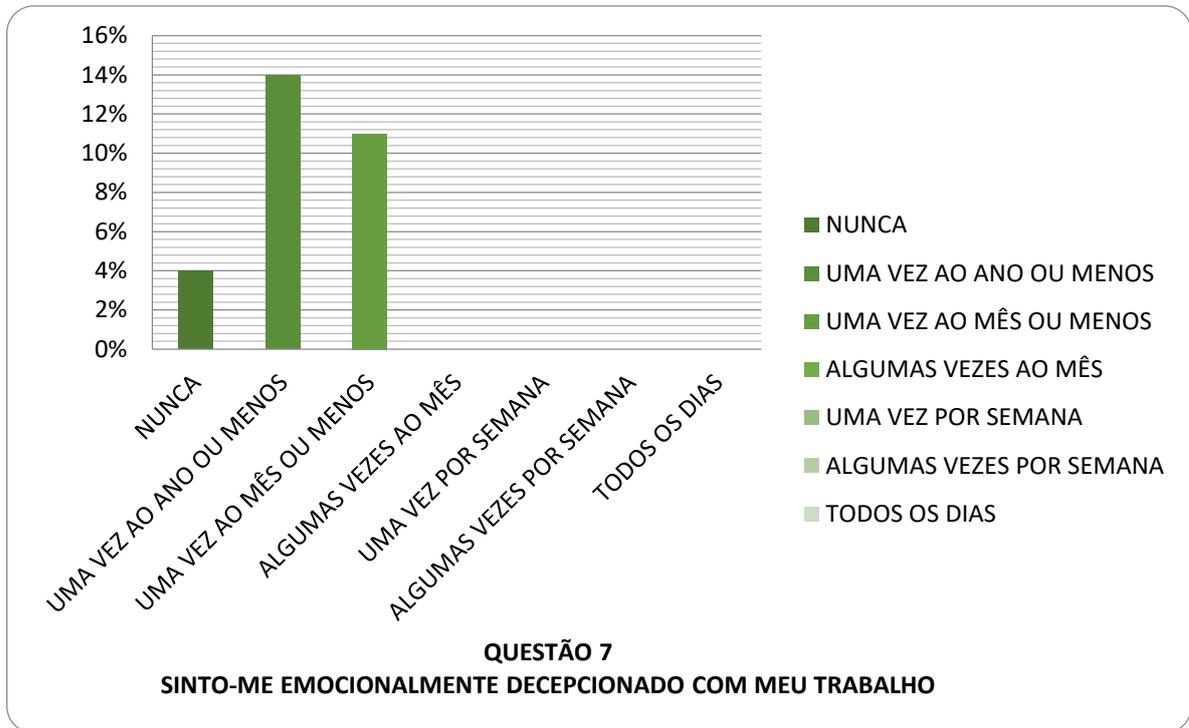


Gráfico 11 – Média Questão 8 em Porcentagem

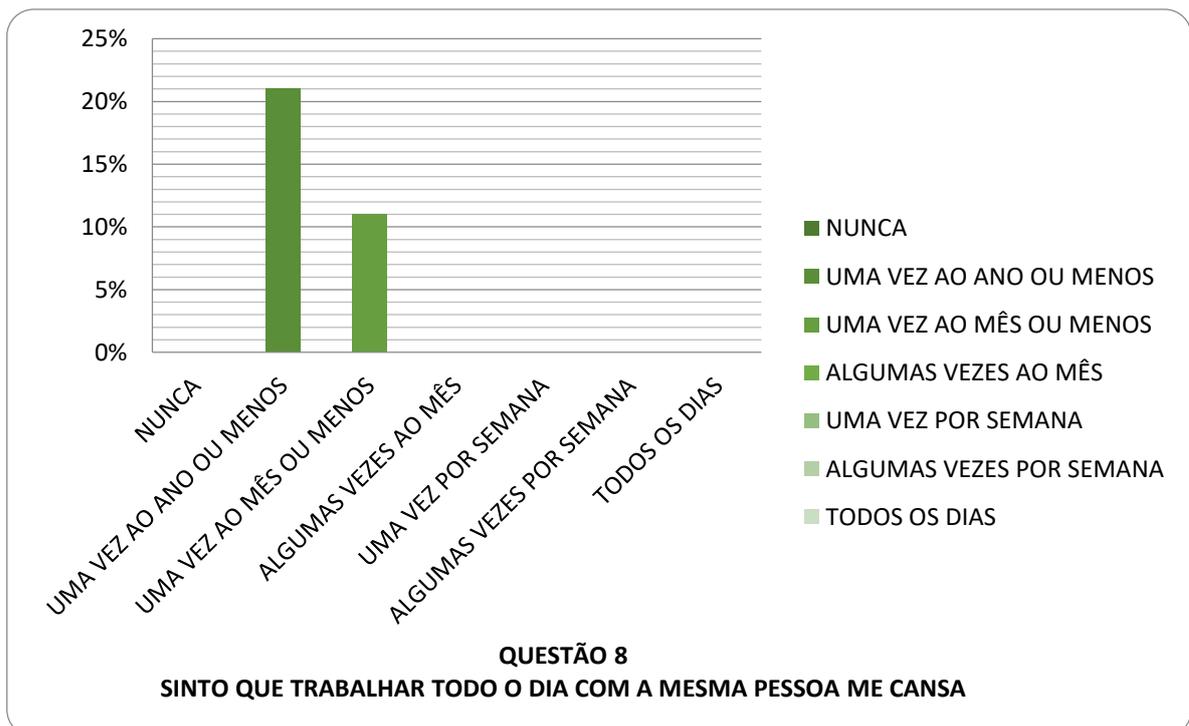


Gráfico 12 – Média Questão 9 em Porcentagem

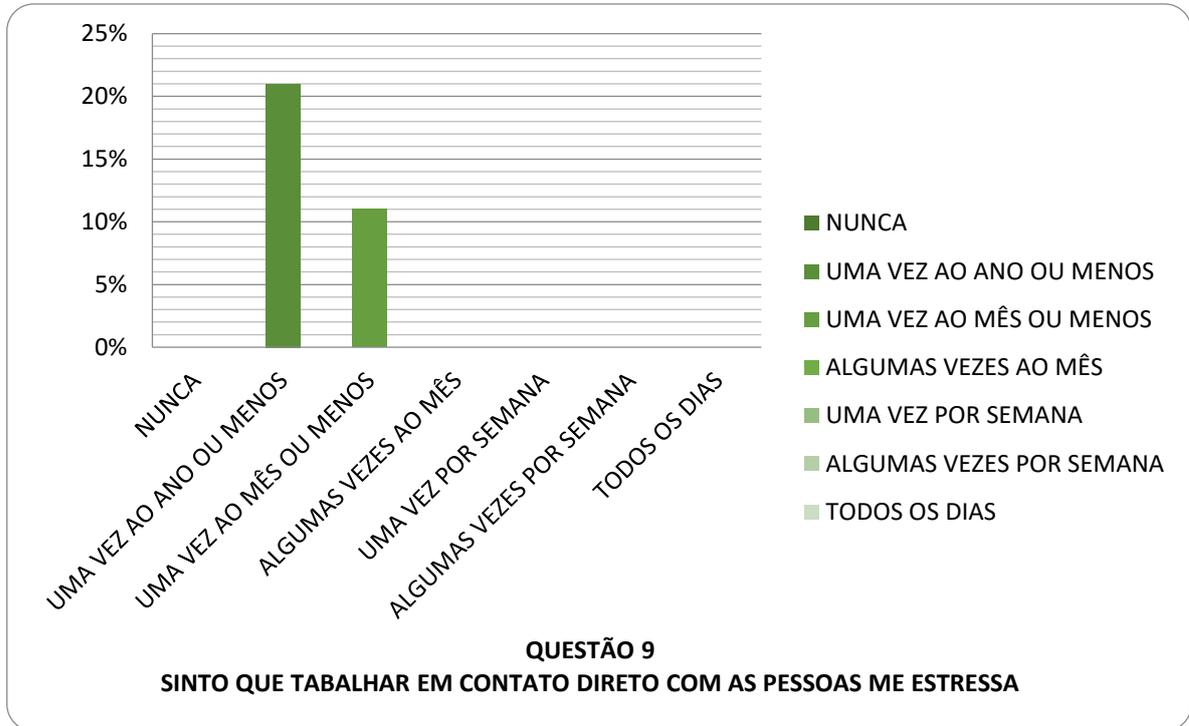


Gráfico 13 – Média Questão 10 em Porcentagem

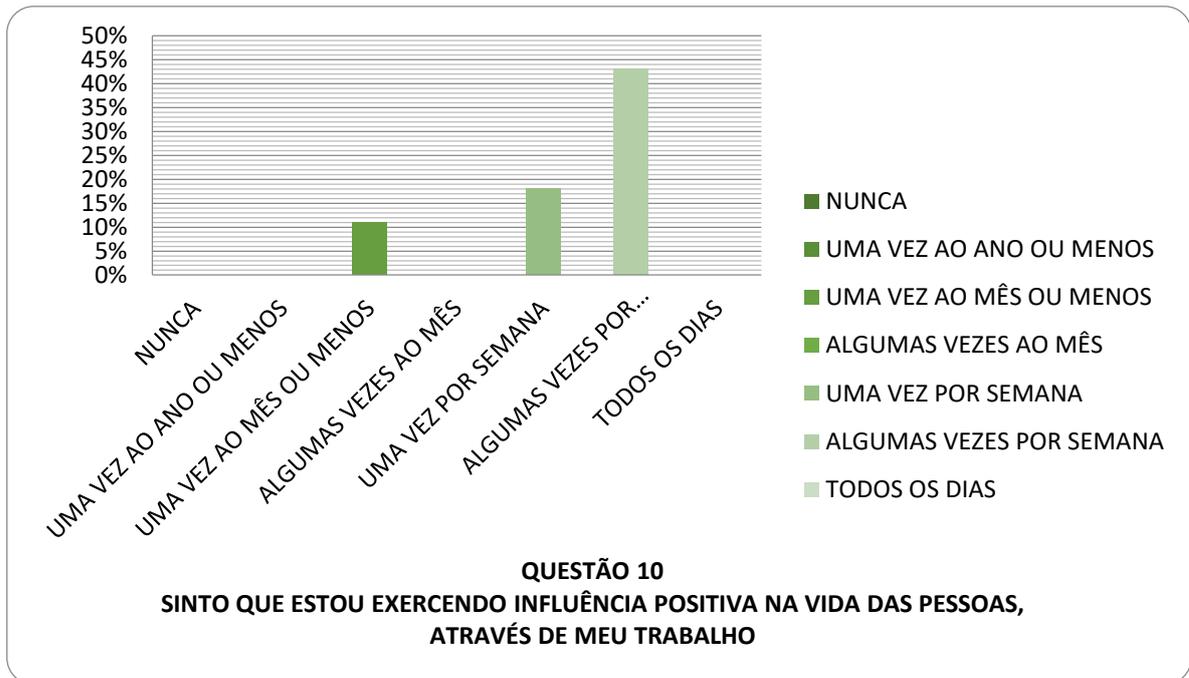


Gráfico 14 – Média Questão 11 em Porcentagem

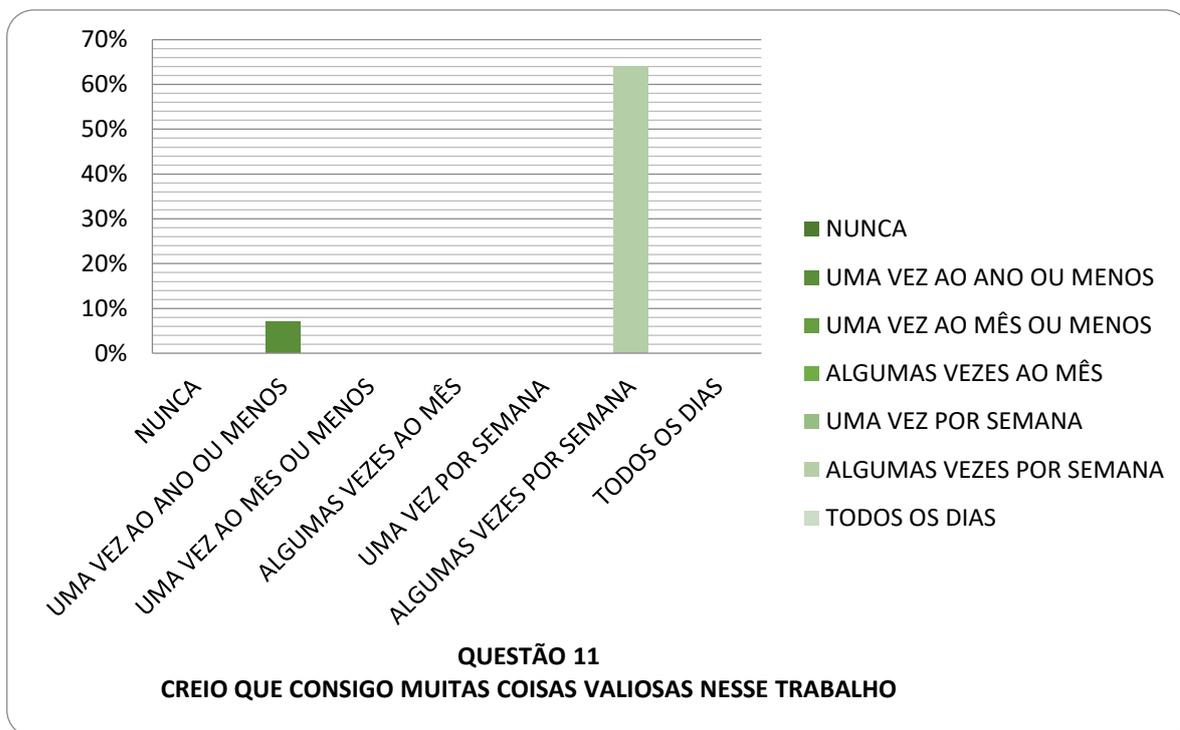


Gráfico 15 – Média Questão 12 em Porcentagem

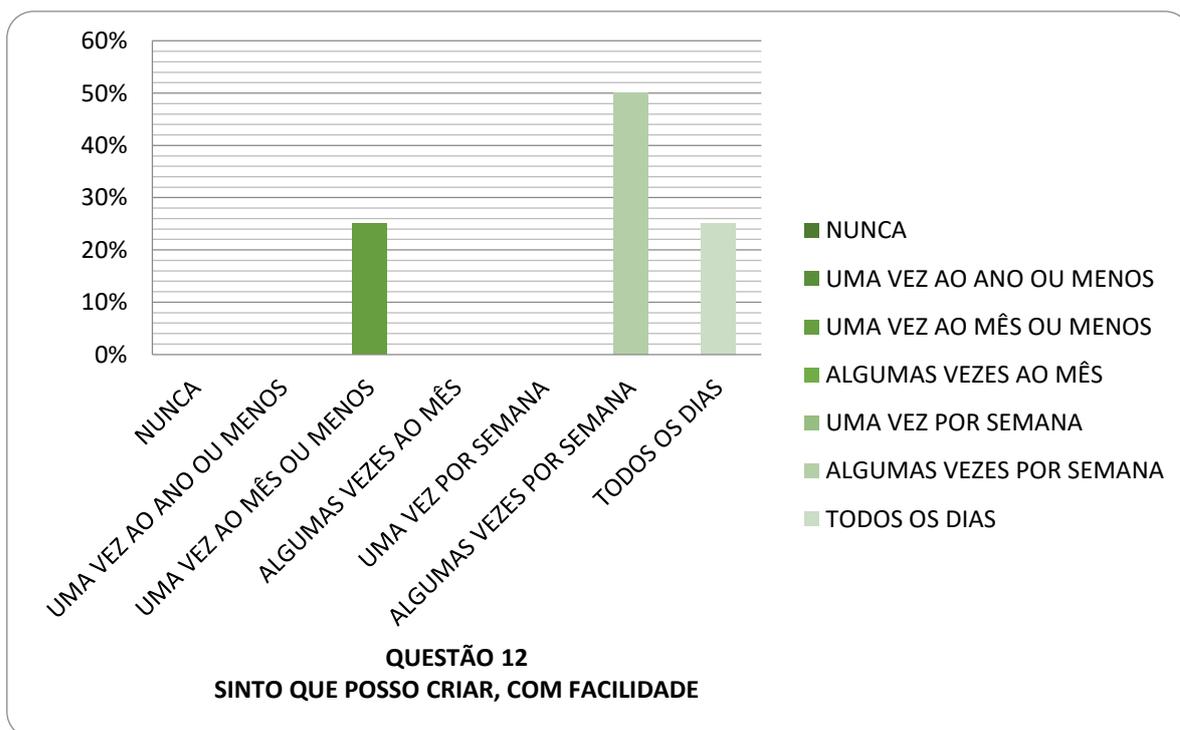


Gráfico 16 – Média Questão 13 em Porcentagem

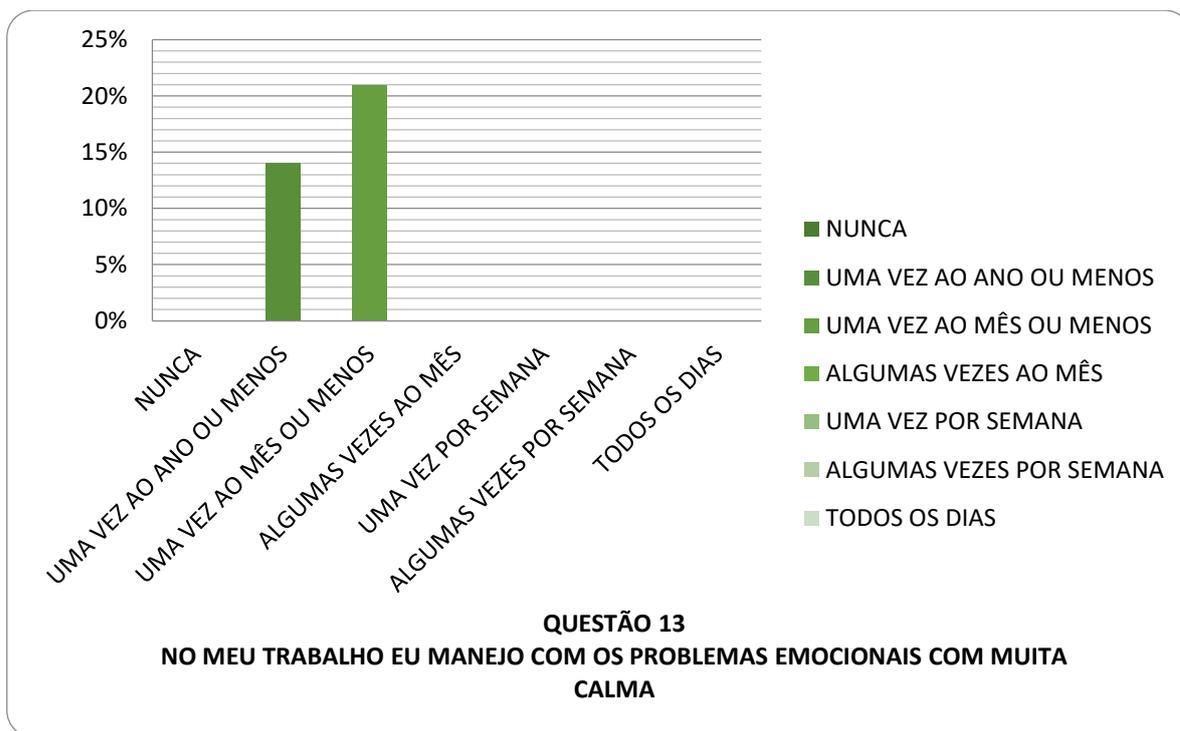


Gráfico 17 – Média Questão 14 em Porcentagem

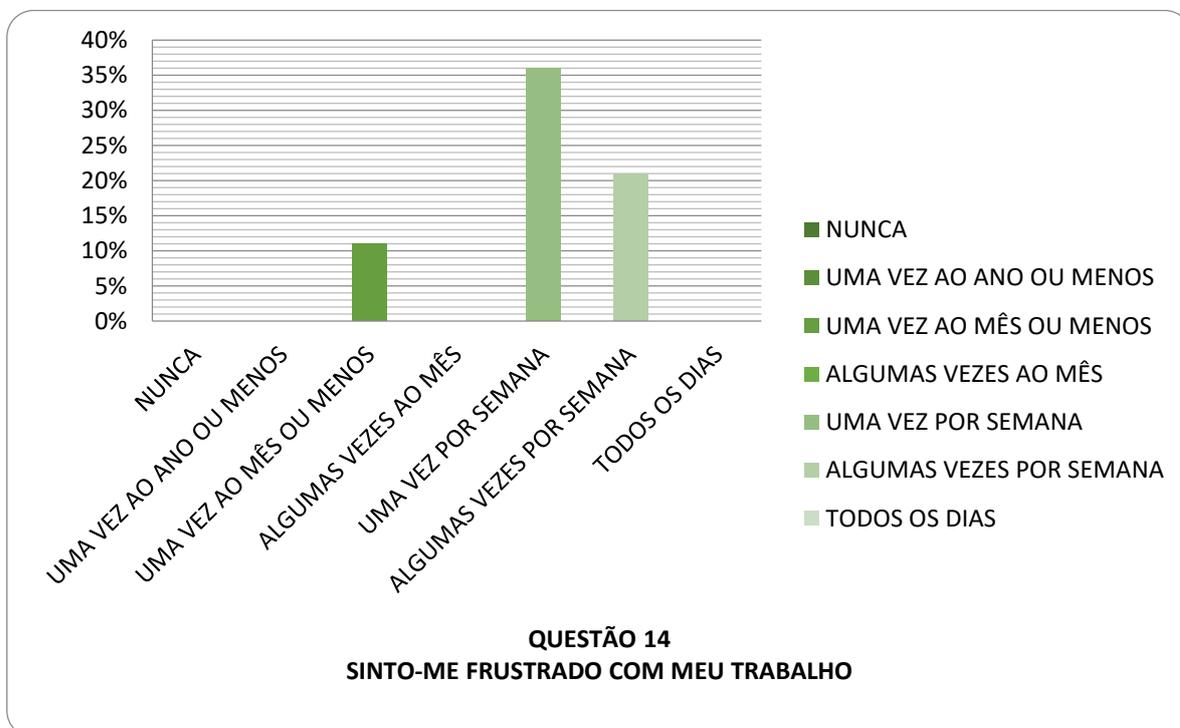


Gráfico 18 – Média Questão 15 em Porcentagem

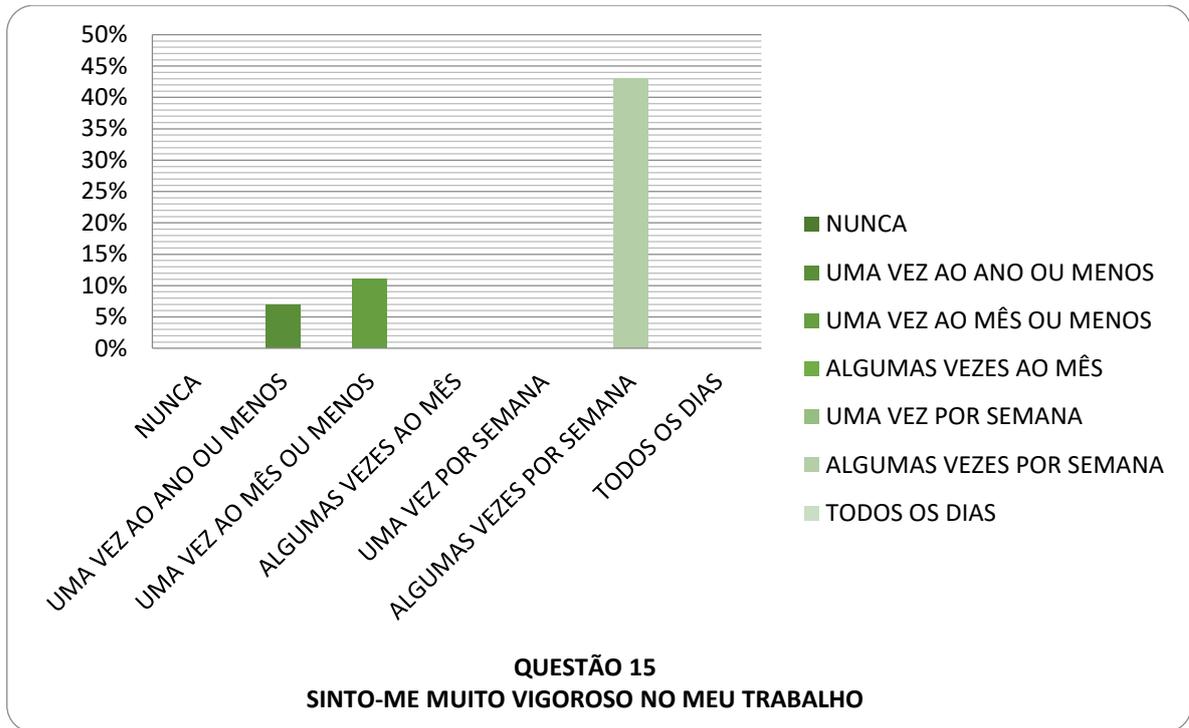


Gráfico 19 – Média Questão 16 em Porcentagem

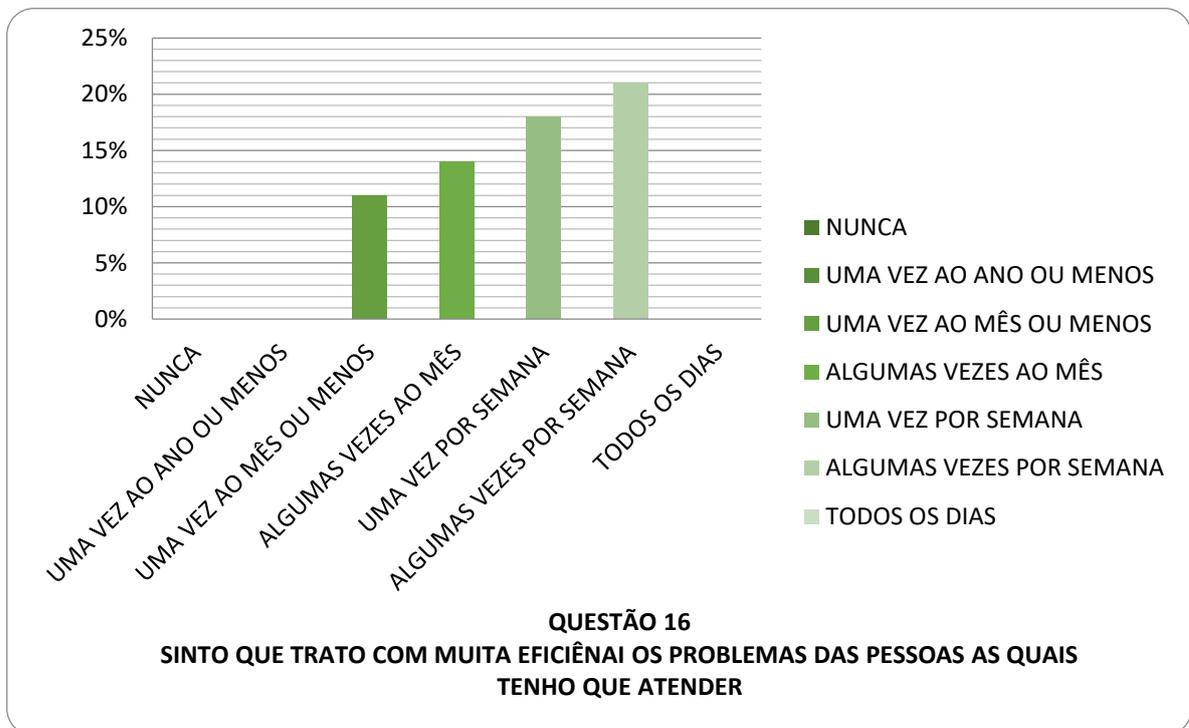


Gráfico 20 – Média Questão 17 em Porcentagem

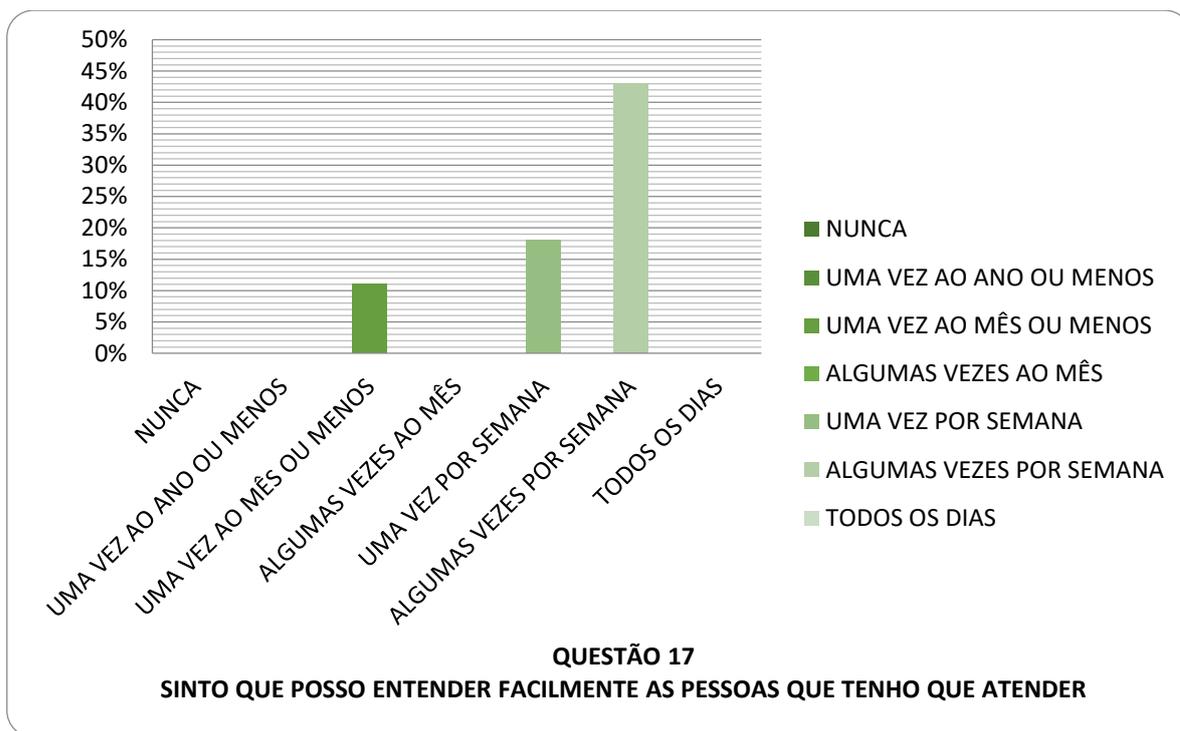


Gráfico 21 – Média Questão 18 em Porcentagem

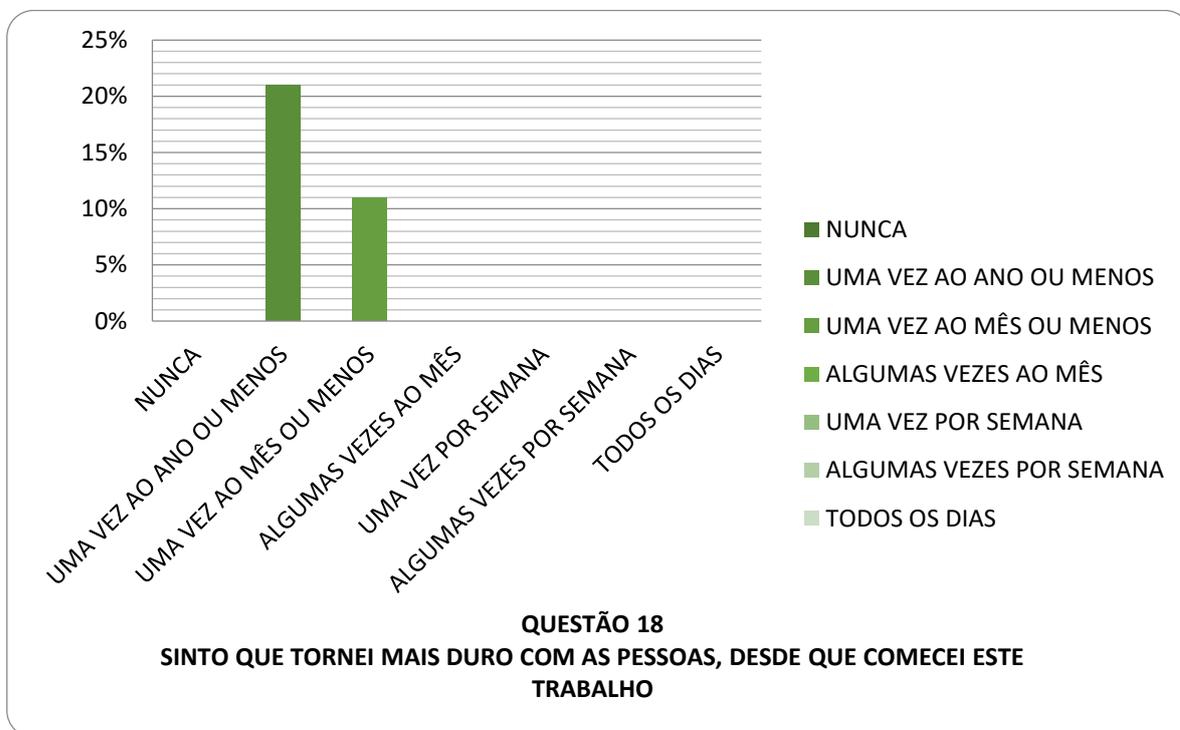


Gráfico 22 – Média Questão 19 em Porcentagem

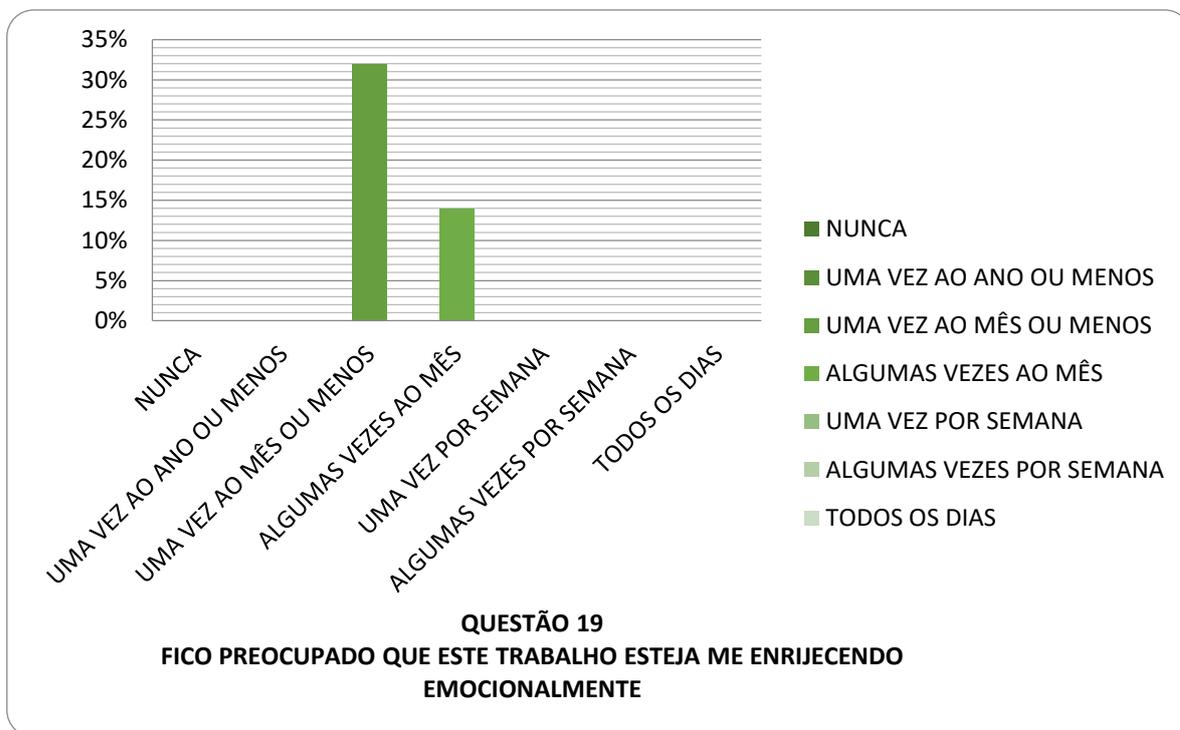


Gráfico 23 – Média Questão 20 em Porcentagem

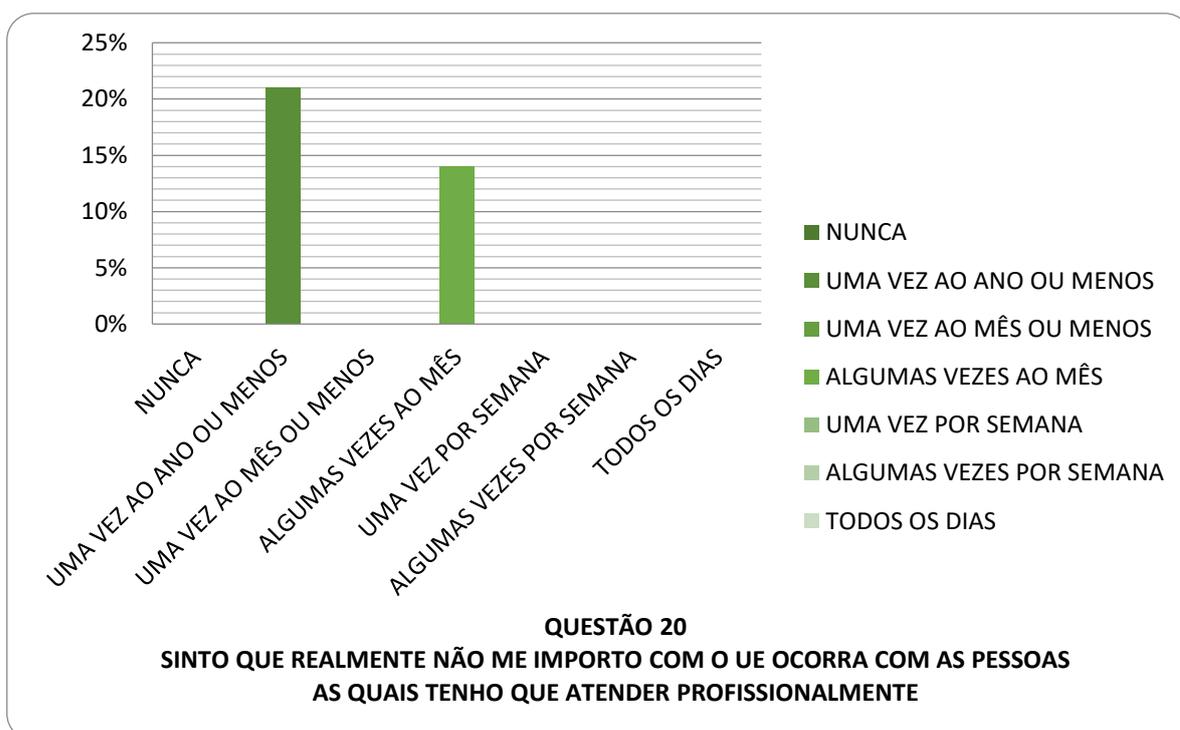


Gráfico 24 – Média Questão 21 em Porcentagem

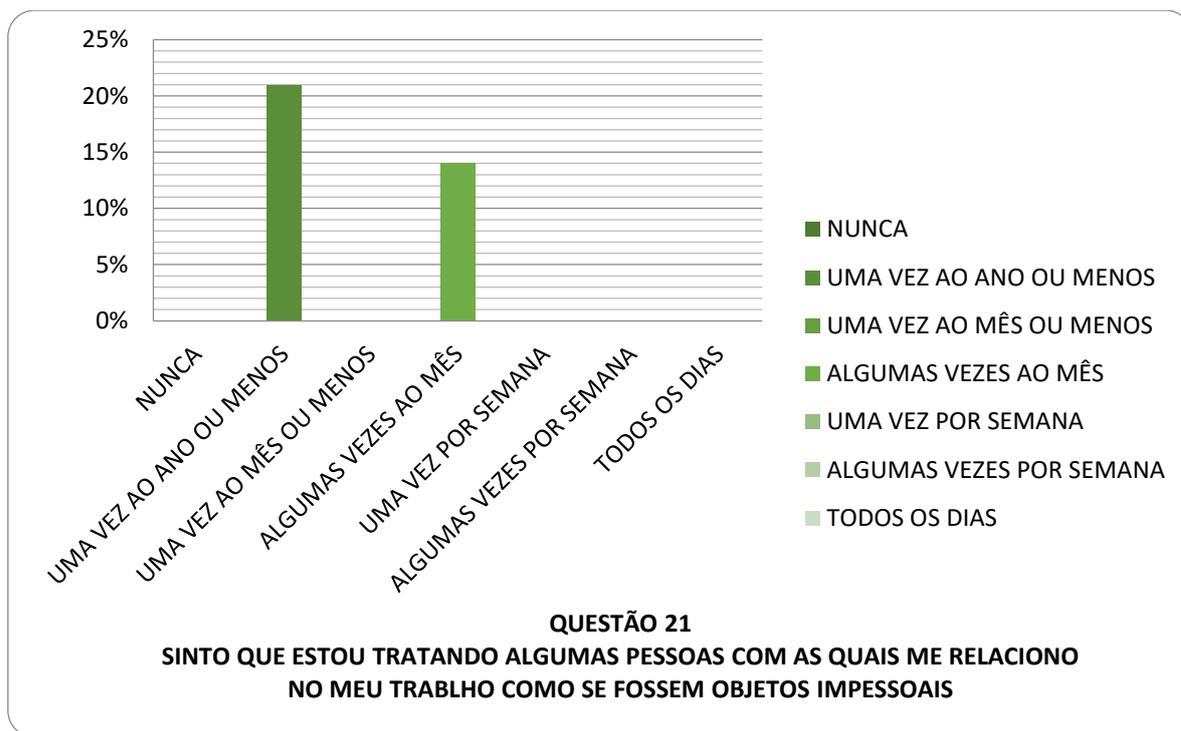


Gráfico 25 – Média Questão 22 em Porcentagem

