



MARCOS AURÉLIO PONTES FRANCO SOBRINHO

SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DE TI

São Luís
2022

MARCOS AURÉLIO PONTES FRANCO SOBRINHO

SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DE TI

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Anhanguera, como requisito parcial para a obtenção do título de graduado em Administração.

Orientador: Anderson Almeida

MARCOS AURÉLIO PONTES FRANCO SOBRINHO

SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DE TI

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Anhanguera, como requisito parcial para a obtenção do título de graduado em Administração.

BANCA EXAMINADORA

Prof(a). Titulação Nome do Professor(a)

Prof(a). Titulação Nome do Professor(a)

Prof(a). Titulação Nome do Professor(a)

São Luís, 16 de novembro de 2022

FRANCO, Marcos. **Síndrome de Burnout em profissionais de TI**. 2022. 25 páginas. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Faculdade Anhanguera, São Luís, 2022.

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo entender a recorrência da Síndrome de Burnout, apresentar os impactos negativos para as organizações e as alternativas conhecidas para lidar com o estresse ocupacional nos profissionais de TI. Foi realizada uma revisão bibliográfica, em que foram mencionados artigos acadêmicos, livros de autores consolidados, como Chiavenato e Peter Drucker, além de órgãos oficiais do governo, como o Ministério da Saúde, a fim de contextualizar o trabalho e fundamentá-lo com fontes seguras. Para facilitar a compreensão, foi importante contextualizar os períodos históricos em que o estresse ocupacional se intensificou, como as mudanças ocasionadas por cada fase da Revolução Industrial, até a chegada da Indústria 4.0, que alavancou a demanda por profissionais de informática, o que também influenciou na precarização dos postos de trabalho. Após isso, foi mostrado como o estresse ocupacional nesses trabalhadores prejudica a empresa, diminuindo a produtividade e afetando o clima organizacional dela, o que reflete diretamente nos lucros e aumento da rotatividade de funcionários, sendo um dos principais fatores geradores para a falência da organização. Por fim, foram apresentadas soluções para contornar a Síndrome de Burnout nos profissionais que lidam com tecnologia, como a intervenção psiquiátrica, terapia com psicólogos, mudança de hábitos na vida pessoal e no ambiente corporativo, implementação de serviços de saúde na organização e uma melhor gestão do regime de teletrabalho.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout. Estresse ocupacional. Informática. Profissional de TI.

FRANCO, Marcos. **Burnout Syndrome in IT Professionals**. 2022. 25. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Faculdade Anhanguera, São Luís, 2022.

ABSTRACT

This work aimed to understand the recurrence of Burnout Syndrome, to present the negative impacts for organizations and known alternatives to deal with occupational stress in IT professionals. A bibliographic review was carried out, in which academic articles were mentioned, books by consolidated authors, such as Chiavenato and Peter Drucker, as well as official bodies of the Brazilian government, such as the Ministry of Health, in order to contextualize the work and substantiate it with sources. safe. To facilitate understanding, it was important to contextualize the historical periods in which occupational stress intensified, such as the changes caused by each phase of the Industrial Revolution, until the arrival of Industry 4.0, which leveraged the demand for IT professionals, which also influenced in the precariousness of jobs. After that, it was shown how occupational stress in these workers harms the company, observing productivity and affecting its organizational climate, which directly reflects on profits and increased employee turnover, being one of the main generating factors for the bankruptcy of the organization. Finally, solutions were presented to circumvent the Burnout Syndrome in professionals who deal with technology, such as psychiatric intervention, therapy with psychologists, changing habits in personal life and in the corporate environment, implementation of health services in the organization and better management of the telework regime.

Keywords: Burnout Syndrome. Occupational stress. Computing. IT professional.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. RECORRÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT	8
3. IMPACTOS NEGATIVOS DO PROBLEMA PARA AS ORGANIZAÇÕES	13
4. ALTERNATIVAS CONHECIDAS PARA LIDAR COM O ESTRESSE	18
4.1 PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL E QVT	19
4.2 PROFISSIONAL DE TI E O TELETRABALHO.....	21
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
REFERÊNCIAS.....	24

1. INTRODUÇÃO

Diante da expansão do setor de tecnologia, gerada pela necessidade da automação industrial e produção em massa de bens e serviços para atender as altas demandas do mercado, notou-se uma grande procura por profissionais qualificados dessa área. Por outro lado, isso também gerou precarização nas condições de trabalho, o que trouxe à tona um fator preocupante: as doenças ocupacionais.

Essa revisão bibliográfica possui o mérito de abordar um tema pouco discutido, mas de extrema importância, visto que a área de tecnologia é uma das que mais crescem no Brasil, mas que também está relacionada à fadiga e esgotamento físico e mental de seus profissionais. Por isso, surge a necessidade de um estudo abrangente a fim de compreender a Síndrome de Burnout, buscar alternativas viáveis para o setor de RH das empresas, além de estimular novos estudos acerca do tema.

Diante disso, surgiu uma questão: como a Síndrome de Burnout entre os funcionários da área de TI impacta negativamente o ambiente de trabalho? Esta pergunta é muito relevante, tendo em vista que problemas como absenteísmo, turnover e falência de empresas estão diretamente relacionados às doenças ocupacionais.

O objetivo geral desse trabalho foi compreender o estresse ocupacional e a perda de produtividade dos profissionais da área de TI. Para tanto, os objetivos específicos propostos foram possíveis em que descreveu a recorrência da Síndrome de Burnout em profissionais de TI, apresentou os impactos negativos do estresse ocupacional para as organizações e por fim apresentou alternativas conhecidas e viáveis para lidar com o estresse ocupacional apresentado nesses profissionais.

O tipo de pesquisa realizada nesse trabalho foi uma Revisão Bibliográfica, onde foram pesquisados livros, dissertações, sites oficiais do Governo Federal e artigos científicos selecionados através de busca nas seguintes bases de dados: “Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações”, “Google Acadêmico” e “Governo Federal”. O período dos artigos pesquisados foram os trabalhos publicados nos últimos 18 anos. As palavras-chave utilizadas na busca foram: “Burnout”, “estresse”, “ocupacional”, “TI”, “informática”, “organizações”, “empresas” etc.

2. RECORRÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT

O estresse ocupacional em profissionais de TI se tornou um problema cada vez mais comum no país, tendo se agravado após a globalização, aumento do acesso à informação e a modernização das máquinas e computadores, o que inevitavelmente inovou a rotina trabalhista e exigiu cada vez mais a capacitação dos profissionais, precarizando de certa forma o mercado de trabalho. No entanto, a origem do problema surgiu algumas décadas antes.

Segundo Jorge et al. (2007, p. 2), “com a Terceira Revolução Industrial (após a 2ª Guerra Mundial), muitas foram as perdas para as pessoas com a complexidade das organizações e novos métodos de produção em massa, ocasionando maior desumanização do trabalho”.

Então, é possível notar que a precarização do trabalho ocorre desde o crescimento das grandes indústrias e mudanças nos sistemas de produção e linhas de montagem, que se originaram a partir da Segunda Revolução Industrial, no final do século XIX. Mas tudo isso se intensificou com o desenvolvimento dos semicondutores, computadores e automação das máquinas, os quais ganharam força principalmente em meados do século XX, tornando as organizações mais complexas, com jornadas de trabalho cada vez mais desgastantes e específicas, o que consequentemente tornou-as insalubres para os funcionários.

De acordo com Drucker (1997, p. 186 apud AREIAS et al., 2006), “A partir da metade do século XX, vive-se um período da história humana de transformações radicais. O trabalho e a força de trabalho, a sociedade e a forma de governo são, nas últimas décadas, qualitativa e quantitativamente diferentes de tudo o que já existiu em qualquer momento histórico: suas configurações, seus processos, seus problemas e suas estruturas”.

Portanto, conforme os textos elucidados, pode-se concluir que o período da Terceira Revolução Industrial foi determinante para o advento das mudanças sociais, econômicas, tecnológicas, psicológicas, políticas, demográficas e ecológicas, que levaram a sociedade a assumir novos conceitos de trabalho, estresse ocupacional e esgotamento da população ativa.

Para Areias et al. (2006), a tecnologia representou um grande avanço para o trabalho, como maior segurança e praticidade em serviços pesados, por outro lado, trouxe incertezas para o mercado. Grande parte da população vive em subempregos e exercem atividades potencialmente prejudiciais à saúde, já a outra parte dedica várias horas em uma jornada excessiva, o que gera um sentimento de insegurança e medo de ser “descartado” pelo mercado.

Com o avanço tecnológico, os trabalhadores foram amparados por inúmeros benefícios, como a possibilidade de exercer uma função de forma menos “engessada” e valorizando mais o seu lado intelectual, haja vista a necessidade de manusear os grandes *mainframes* e redes de computadores. No entanto, essa evolução trouxe consigo mudanças drásticas no cenário econômico e social, o que agravou a taxa de desemprego, redução salarial, insegurança e exclusão do mercado (devido à alta qualificação que esses serviços exigiam).

Conforme as décadas se passam, a sociedade caminha para o que chamam de Quarta Revolução Industrial, ou Indústria 4.0, a qual consiste num grande avanço de tecnologias avançadas como a robótica, inteligência artificial e *machine learning*, internet e armazenamento em nuvem. Todavia, apesar de isso representar uma evolução, acentuou o mesmo problema visto anteriormente: o estresse ocupacional, gerado pelas condições precárias e medo de ser excluído do mercado.

Para Pires (2018, p. 25), “Diferentemente de outras revoluções, em que o emprego se deslocou da agricultura para a indústria, e da indústria para o setor de serviços, a QRI está atuando para liberar uma enorme quantidade de trabalhadores de todos os setores”. Diante disso, embora esse processo tenha contribuído para a demanda de novos empregos na área de criação e manutenção de hardwares e softwares, não foi suficiente para compensar as demissões dos antigos cargos, conforme esclarecido por Pires (2018).

No que tange às áreas de tecnologia da informação, a demanda por profissionais capacitados se tornou ainda maior, pois, de acordo com Servino (2013), são eles os principais responsáveis pela manutenção da estrutura, segurança, do armazenamento, suporte aos usuários e diagnóstico acerca da arquitetura complexa dos sistemas de informação e redes de computadores.

Então, por ser uma área relativamente nova e altamente especializada, a maioria dos brasileiros não conseguiu acompanhar as evoluções, ficando de fora do mercado. Já os que se especializaram, foram submetidos a condições precárias e

menos favoráveis ao desempenho deles, seja por falta de infraestrutura das empresas, ou pela educação pública insatisfatória do Brasil, que não foi capaz de preparar os profissionais adequadamente para essa transição.

E agora, estamos testemunhando o desenvolvimento da Quarta Revolução Industrial, conhecida como Indústria 4.0, que consiste na digitalização das operações industriais. Tudo isso teve origem através de um projeto de empresas, universidades e do governo alemão, mencionados pela primeira vez durante a Hannover Fair, em 2011, com o objetivo de modernizar a indústria local (SILVEIRA; LOPES, 2016).

Segundo a SOFTEX, uma organização da sociedade civil de interesse público, responsável pela gestão do programa prioritário do governo para promoção da excelência do software brasileiro:

O número de empresas pertencentes à indústria brasileira de software e serviços de tecnologia da informação (TI) vem crescendo, desde 2003, a uma taxa média anual de 4,8%, tendo, no ano de 2009, atingido cerca de 67.851 empresas de TI, com crescimento médio anual do número de pessoas ocupadas no setor de 12,6%, totalizando cerca de 540.000 profissionais empregados (SOFTEX, 2009 apud SERVINO, et al 2013, p. 239).

Para Santos et al. (2018, apud ISZCZUK et al., 2021), o avanço contínuo da tecnologia em todo o mundo traz diferentes preocupações sobre a alocação de recursos para todos os tipos de empresas, pois novas demandas surgem a cada dia. As tecnologias da Quarta Revolução Industrial (Indústria 4.0) são projetadas para fornecer orientação e suporte geral às empresas que desejam implementar a Indústria 4.0 para otimizar a produção de diferentes maneiras. Cada pilar tem sua estrutura e premissas, e cada empresa deve avaliar medidas que se alinhem às suas percepções.

Dito isso, é possível afirmar que o atual sistema de logística em uma larga cadeia de suprimentos é bem mais complexo que em décadas anteriores. Cada produto, matéria prima e informação precisam ser devidamente inspecionados e organizados, para que não ocorra problemas com reabastecimento de materiais, remuneração dos funcionários, contrato com fornecedores e empresas, além de estar dentro das condições legais para o funcionamento do empreendimento. Por isso, se torna indispensável o uso dessa tecnologia, o que inviabiliza o trabalho mecânico do ser humano, que é sujeito a erros, lentidão dos processos, entre outros problemas que dificultam uma gestão mais econômica e ágil das empresas.

Ainda de acordo com Santos et al. (2018, p. 50617 apud ISZCZUK et al., 2021), embora o conceito de Indústria 4.0 ainda esteja em fase inicial de implantação no

cenário industrial brasileiro, já se verifica que o número de indústrias que utilizam algumas das tecnologias relacionadas tem crescido significativamente. De acordo com a Confederação da Indústria Nacional (CNI), o percentual de grandes empresas que utilizam pelo menos uma tecnologia da Indústria 4.0 aumentou de 63% para 73% entre 2016 e 2018. Além disso, essas tecnologias não são utilizadas apenas em linhas de produção, mas também em pesquisa e desenvolvimento de modelos de negócios. (CNI, 2018).

Com base nos textos supracitados, pode-se concluir que a automatização dos processos se tornou uma tendência na maioria das empresas, mas que trouxe à tona novos conceitos a serem abordados, como a QVT (Qualidade de Vida no Trabalho), que é o grau de satisfação que um colaborador tem com as funções exercidas e com o ambiente de trabalho, além de estar ligado diretamente com a Síndrome de Burnout.

Para Areias et al. (2006), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) se tornou um importante objeto de estudo crescente no Brasil, nos Estados Unidos, em países da União Europeia, entre outras regiões, principalmente pela notável recorrência e prevalência do sofrimento mental dos funcionários, levando-os ao adoecimento físico e/ ou mental, além de provocar altos gastos para as empresas e para as contas do governo em consequência da baixa produtividade, do absenteísmo e de afastamentos por motivos de saúde.

Então, essa ênfase dada à Qualidade de Vida no Trabalho se tornou necessária diante da insalubridade e ambiente nocivo dos postos de trabalho, intensificados pela automatização dos processos.

Conforme o que foi explicado por Campos (1992, apud CONTE, 2003), uma das mais importantes concepções dos programas relacionados à gestão da qualidade se encontra na ideia de que somente é possível melhorar aquilo que se pode medir e, com isso, é necessário medir para melhorar. Então, se torna necessário a avaliação de forma sistemática da satisfação dos funcionários de determinada empresa, pois, nesse processo de autoconhecimento, as investigações de opinião interna são uma importante ferramenta para compreender os sentimentos e a percepção dos profissionais acerca dos fatores estressores e obstáculos que inviabilizam uma melhoria na qualidade de vida e na organização do trabalho.

Por isso, para delimitar as medidas que devem ser tomadas, foram realizadas várias pesquisas e estudos, que buscam esquematizar e analisar sistematicamente

os inúmeros fatores de estresse que podem contribuir para o adoecimento físico e mental dos funcionários.

De acordo com resultados obtidos da pesquisa realizada por Servino (2013, p. 245), os principais fatores estressores em profissionais de TI foram:

(1) quantidade de trabalho; (2) deficiência nos treinamentos para capacitação profissional; (3) divulgação de informações sobre decisões organizacionais; (4) fofocas no ambiente de trabalho; (5) poucas perspectivas de crescimento na carreira; (6) forma como as tarefas são distribuídas; (7) discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho; (8) tempo insuficiente para realizar o trabalho e (9) ser pouco valorizado pelos superiores.

Diante disso, pode-se concluir que o estresse apresentado entre esses profissionais se origina de fatores sistêmicos, e não exclusivamente das atividades exercidas por eles. Quase sempre o abandono ou afastamento da função reflete a falta de competência por parte dos gestores ou a má distribuição das tarefas, que sendo complexas e exaustivas, desgastam física e mentalmente os funcionários.

Para Farias et al. (2021), o profissional de TI pode ser caracterizado como um funcionário com diversos cargos, pois atuam em diversos setores de uma organização, fazendo uso da tecnologia como forma de gerar produtos ou serviços. Estes profissionais possuem a capacidade de serem autogerenciáveis, devido à esta habilidade e multifuncionalidade, estes funcionários estão tornando-se autônomos e prestando serviços variados para diversas empresas.

No entanto, apesar de ter ocorrido uma alta nas contratações e demanda pelos profissionais da área de TI, nem sempre há funcionários disponíveis e qualificados o suficiente para acompanhar as mudanças do mercado de trabalho. Por isso, é possível constatar através dos estudos dos autores citados que existe uma forte teoria que valida a ideia de que esses profissionais estão cada vez mais estressados. Como concluído por Farias et. (2021), as causas geradoras de estresse notadas no ambiente de trabalho dos profissionais de TI são: a comunicação insatisfatória entre os clientes e esses profissionais, a ausência de uma política organizacional e a falta de reuniões entre os integrantes da equipe e seus subordinados.

3.IMPACTOS NEGATIVOS DO ESTRESSE OCUPACIONAL PARA AS ORGANIZAÇÕES

De acordo com Simões (2019), as empresas são fortemente impactadas com o aparecimento do Burnout em seus colaboradores, pois o estado mental do colaborador está diretamente ligado ao que ele foi capaz de produzir no exercício de suas funções. Sabendo disso, um empregado estressado prejudica a eficiência e qualidade do trabalho, o que gera problemas como atrasos, absenteísmo, turnover, reclamações e insatisfação por parte do cliente, que é o principal fator de subsistência da organização.

Por isso, além da Síndrome de Burnout prejudicar a vida profissional e pessoal do indivíduo, também gera prejuízos para toda a estrutura organizacional, incluindo a queda no lucro, já que, na maioria dos casos, um serviço bem aplicado demanda um profissional mentalmente sã e disposto a suprir todas as necessidades do consumidor.

Confirmando o que foi dito por Simões, Carvalho complementa acerca das consequências negativas do Burnout:

O estresse ocupacional provoca sérias consequências para o colaborador e, também, para a organização. No indivíduo, o estresse o adoece e o impossibilita de trabalhar à medida que o desgaste do corpo e da mente chegam em um patamar de esgotamento exercendo um grande impacto na saúde e bem-estar do trabalhador. Para a organização, as consequências englobam a queda de produtividade, absenteísmo por parte do colaborador, além de alta rotatividade de funções e insatisfação (CARVALHO, 2021, p. 19).

Com base nisso, é interessante destacar que essa elevada recorrência da Síndrome de Burnout no ambiente empresarial gera problemas sistêmicos, como a falta de produtividade dos profissionais de TI e sua falta de profissionalismo na resolução de demandas (o que gera redução no lucro), quebra de segurança dos dados, falta de comprometimento com a organização, insubordinação e, finalmente, a falência da empresa.

Segundo Carreno et al. (2015, apud PEREIRA, 2021), se as empresas não utilizarem a TI de forma eficiente, dificilmente serão bem-sucedidas e, certamente, a concorrência vai retirá-las do mercado. Já um sistema de informação, quando é bem gerenciado e interpretado, fornece informações importantes para a tomada de decisões para qualquer empresa e em qualquer área de atuação.

Infelizmente, devido à falta de uma gestão da qualidade eficiente e falta de experiência dos gestores na contratação de técnicos e analistas de informática, muitas empresas foram obrigadas a fecharem as portas. Principalmente por conta dos eventos recentes pelo mundo, como a pandemia de Covid-19, que forçou não só o Brasil, mas o resto do mundo, a se reinventar e acelerar o processo de aperfeiçoamento tecnológico. O que, por outro lado, possibilitou o surgimento de *startups* e empresas do ramo.

Dessa maneira, se porventura a organização não apresentar uma infraestrutura adequada e não souber usar a tecnologia correta e da forma certa, poderão prejudicar a qualidade de toda gestão, tendo em vista que a falta de profissionais de TI com a qualificação necessária para a gestão da informação pode colaborar para uma gestão de má qualidade, o que reflete na falta de confiabilidade das informações que são geradas pelo sistema (PEREIRA, 2021).

Com isso, os profissionais de tecnologia de informação se tornam indispensáveis para as empresas das mais variadas áreas de atuação. Uma organização sem uma gestão da informação, cedo ou tarde terá que lidar com diversas ameaças para o seu próprio negócio, desde uma simples falha durante o *backup* a um vazamento de dados sigilosos.

Mas além das consequências que ocorrem por conta da falta de preparo por parte das organizações durante a admissão de seus funcionários, também é importante mencionar que muitos dos impactos negativos no ambiente empresarial ocorrem devido à falta de prioridade que as empresas dão à manutenção do clima organizacional.

Para Diniz (2013, apud CARVALHO, 2019, p. 17), “para que a organização possa oferecer serviços e produtos de qualidade, tornou-se fundamental proporcionar boas condições de trabalho e realizar ações dirigidas para a qualidade de vida de seus colaboradores”.

Diante disso, pode-se afirmar que existe uma correlação entre a qualidade dos serviços e produtos que a empresa entrega para o cliente com a qualidade de vida dos colaboradores. Ou seja, um empregado insatisfeito irá produzir menos e com menor qualidade, o que impactará na qualidade do produto recebido pelo cliente e, finalmente, nos lucros da organização.

No que se refere ao clima organizacional, Chiavenato (2014) conceitua essa ferramenta como uma medida que busca estimar como os funcionários de

determinada empresa interagem entre si, com os clientes e fornecedores, bem como o nível de satisfação em relação ao contexto do ambiente de trabalho. Terminada a análise, se por um lado o clima organizacional poderá se mostrar agradável, acolhedor, cativante e amistoso; por outro lado, poderá se tornar desagradável, indiferente, hostil e alienante.

Como elucidado por Chiavenato (2014, p. 420), “Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do funcionário e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes (como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical etc.)”.

Como apresentado, uma empresa disfuncional pode gerar inúmeros prejuízos para a sua estrutura, tornando-a instável. Então, se o gestor não for capaz de aplicar diretrizes e um clima organizacional que motive os funcionários, as chances de ocorrerem conflitos interno ou, na pior das hipóteses, a falência da organização, crescem exponencialmente, haja vista que o capital humano se tornou o recurso mais crucial para o sustento das empresas.

Por outro lado, de acordo com Chiavenato (2021), o estresse organizacional não é necessariamente prejudicial ou disfuncional, tudo dependerá da dose. Existem vários tipos de pessoas, algumas delas conseguem trabalhar bem sob pressão, além de serem mais produtivas em um sistema de atingimento de metas, já outros funcionários buscam maior produtividade ou melhor trabalho. Uma quantidade razoável de estresse pode gerar mais resultados quando o contexto da organização envolve a criatividade, em que a competição seria um fator essencial para se alcançar novas ideias e soluções.

Então, conforme dito, é possível concluir que o estresse, se bem dosado, pode trazer novas oportunidades para os colaboradores, incentivando-os na busca por metas e recompensas, que podem acontecer através de bonificações, aumento dos salários ou premiações individuais ou para as equipes. Logo não é correto afirmar que o estresse seria necessariamente a causa para os impactos negativos nas organizações, mas uma ameaça em potencial, que se bem equilibrada, pode representar uma oportunidade.

Para Duarte et al. (2014), é possível identificar que a tecnologia da informação pode estar diretamente associada à gestão das empresas, pois ela disponibiliza informações para a tomada da decisão e gerenciamento estratégico do negócio, além de automatizar as funções operacionais, prestar suporte aos controles interno e

externo das operações, expandir a capacidade de distinguir com antecedência um problema e facilitar a resolução de processos que antes demandavam tempo e uma localização específica.

Atualmente, qualquer profissional da área de TI, seja o desenvolvedor, analista, suporte, gestor de dados, técnicos em informática ou qualquer área da infraestrutura, sempre será fundamental para as organizações. Esses trabalhadores se tornaram indispensáveis para que as organizações pudessem crescer e se manter competitivas no mercado de trabalho.

Com base nisso, é necessário manter atualizado e informado cada detalhe que envolve os planejamentos da empresa, e isso será realizado com auxílio do setor de tecnologia presente na organização, já que qualquer alteração pode gerar impacto na instituição. Por isso, a fim de buscar a melhor solução para os problemas, todas as mudanças necessitam ser planejadas de forma adequada pela equipe de TI.

Dessa forma, evita-se diversos prejuízos para a empresa, como a interrupção dos sistemas ou irregularidades na infraestrutura, o que conseqüentemente poderá causar transtornos para a área contábil, logística e operacional, além de gerar despesas desnecessárias para a empresa (CARVALHO, 2021).

Como elucidado por Furtado (2017, apud ZILLI, 2019, p.11):

As pessoas são a base de tudo o que se constrói em uma organização. Começando pelos processos de TI, que por sua vez mapeiam (ou devem mapear) fielmente para os processos de negócios, que por sua vez atendem as necessidades por modernização, automação produtividade expedição etc., que por sua vez reduzem custos e sustentam a competitividade do empreendimento. E as tecnologias que suportam tudo isto precisam ser pensados corretamente com os pilares tecnológicos citados anteriormente.

No caso dos profissionais de TI, são eles que desenvolvem toda a infraestrutura digital, automação dos negócios, manutenção dos aparelhos eletrônicos, segurança da informação etc. Portanto, não estabelecer as condições mínimas para o mantimento desses funcionários poderá levar toda a estrutura organizacional ao declínio.

Segundo Zilli (2019), os profissionais da área de TI normalmente são colaboradores de total de confiança, pois têm acesso a todo o sistema e operam com um grande fluxo de informações, geralmente possuem conhecimento de informações confidenciais da organização, assim como estão diretamente ligados às tomadas de decisão e suporte ao usuário.

Como citado acima, os funcionários da área de TI possuem acesso a uma grande quantidade de informações (muitas vezes sigilosas), que poderiam comprometer a empresa de diversas formas, caso não sejam manipuladas com prudência e responsabilidade. Por isso, a sobrecarga de tarefas tende a ser alta, pois cada uma delas exigem do funcionário uma atenção redobrada, já que o mínimo erro cometido pode ser irreversível

De acordo com Zilli (2019), um setor de TI sem apoio e segurança pode devastar a organização, porque essa área é indispensável para o ambiente empresarial. Atualmente, uma empresa que não dispõe dessas tecnologias, se torna impraticável e vulnerável frente aos concorrentes. “[...] imagine, trabalhar sem computador, e-mail, telefone, internet e sistemas, tudo seria mais complicado, levaria horas, dias, para fazer uma rotina, que com a tecnologia certa, você faz em minutos” (ZILLI, 2019, p. 12-13).

Então, como explicado nos textos anteriores, além dessas tecnologias serem importantes para a gestão da informação, infraestrutura e tomadas de decisões, são pilares que impedem qualquer empresa de falir. Por outro lado, se a manutenção dessas ferramentas e trabalho dos funcionários que as operam não forem satisfatórios, será apenas mais um prejuízo para os líderes, haja vista que é uma função estressante por natureza e exige profissionais qualificados e satisfeitos com o trabalho que exercem.

4. ALTERNATIVAS CONHECIDAS PARA LIDAR COM O ESTRESSE OCUPACIONAL

Para solucionar esse problema entre os profissionais de TI de forma prudente é necessário utilizar alternativas que possuam eficácia cientificamente comprovada. Por isso, de acordo com o Ministério da Saúde (2021), o psicólogo e o psiquiatra são os profissionais indicados para identificar a doença e definir o melhor tratamento, podendo ser feito através de psicoterapia e utilização de medicamentos, sendo possível obter atendimento médico gratuito pela Rede de Atenção Psicossocial (RAPS).

De acordo com o Sebrae (2020), quando a Síndrome de Burnout se encontra em um estado avançado, é importante que, além das sessões semanais de psicoterapia, são necessárias em todas as situações, o paciente deverá frequentar um psiquiatra mensalmente. Dessa forma, o médico poderá avaliar o funcionário e receitar, quando necessário, o uso de medicamentos, definindo o período de tratamento necessário para cada caso.

Para o Ministério da Saúde (2021), após a intervenção médica, é importante que o profissional de TI siga um tratamento adequado, que envolve, além das terapias e remédios mudanças no seu estilo de vida e atividades físicas regulares, de forma que o estresse motivado pela insalubridade ambiente no trabalho não venha se tornar um motivo de uma possível recaída.

Como forma de prevenção à Síndrome de Burnout, o Ministério da Saúde (2021) também sugere que os funcionários definam pequenos objetivos na vida profissional e pessoal, participem de atividades de lazer com amigos e familiares, evitem o consumo de bebidas alcoólicas e drogas, escolham ambientes escuros para dormir, façam pausas durante o trabalho etc.

Como visto, antes de uma intervenção na vida profissional, é importante que seja incentivado uma mudança de dentro para fora, ou seja, iniciando durante a vida pessoal. Para isso, o controle no consumo de bebidas alcoólicas se faz necessário, além de se determinar uma rotina saudável de sono e práticas que envolvem lazer e interação com outras pessoas, o que costuma ser negligenciado por profissionais que trabalham diariamente isolados em frente aos computadores.

Para Loureiro et al. (2008, apud DOURADO, 2022) é importante que as organizações implementem serviços de saúde ocupacional para seus funcionários e

procedimentos para adaptá-los à rotina estressora, chamados também de *coping*, visando diminuir o estresse ocupacional através de exercícios físicos e técnicas de relaxamento, como uma forma de reduzir a indisposição e melhorar o humor. Além disso, estabelecer uma área recreativa para os funcionários relaxarem e ocuparem a mente com outra tarefa diferente do trabalho foi dito ser uma boa alternativa para diminuir a ansiedade.

Como é possível notar, os recursos a serem utilizados na prevenção da Síndrome de Burnout são simples e não demandam grandes investimentos por parte das organizações, apenas que antes das contratações os gestores considerem a implementação de medidas básicas, como forma de prevenir os profissionais de TI de se excederem no exercício de suas funções, o que reduziria os gastos que o estresse ocupacional geraria no longo prazo.

Simões (2019) também propõe uma maior divulgação dos espaços diferenciados (como chama as áreas de lazer), incentivando os trabalhadores a utilizá-los. Com isso, pode-se reunir os colaboradores por grupos, realizar palestras acerca do estresse ocupacional e incentivar o uso das áreas de lazer para suavizar as preocupações.

Quanto aos resultados esperados da proposta, Simões completa:

O resultado esperado com a divulgação dos espaços palestra sobre o estresse no trabalho, e programa de atividades externas, é de proporcionar qualidade de vida para o colaborador. Desta forma, aumenta a satisfação do mesmo, melhora sua disposição e, conseqüentemente, melhora seu desempenho na empresa, aumentando sua produtividade (SIMÕES, 2019, p. 22).

Diante disso, é possível afirmar existe uma relação entre as atividades externas durante o expediente e o aumento da produtividade. Ainda que o funcionário tenha sua carga horária reduzida, ele será capaz de produzir mais e permanecer por muito tempo na empresa, pois se sentirá mais satisfeito e disposto para exercer suas funções, já que o ambiente corporativo se tornou mais acolhedor.

4.1 PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL E QVT

Para que seja possível assegurar e sistematizar os resultados, a tarefa dos gestores da empresa é realizar uma análise completa da situação organizacional, para que possa ser implantado um plano de ação e os líderes sejam capazes de amenizar

os danos causados pela Síndrome de Burnout. Nesse caso, será necessário retomar conceitos da gestão de pessoas, como a Pesquisa de Clima Organizacional e a QVT (Qualidade de Vida no Trabalho), que deverão ser aplicados antes de decidir o plano de ação.

Para Chiavenato (2014, p. 470), "As pesquisas de clima organizacional procuram coligir informações sobre o campo psicológico que envolve o ambiente de trabalho das pessoas e qual a sua sensação pessoal nesse contexto".

Logo uma pesquisa de clima organizacional visa compreender o estado psicológico de cada funcionário, seus desejos, insatisfações e motivações, para que então seja possível elaborar um plano de ação e reduzir, como está sendo abordado aqui, as recorrências da Síndrome de Burnout no ambiente corporativo entre os profissionais de TI.

Segundo Oliveira (1995, p. 70 apud VIEIRA, 2004), "As pesquisas de clima são feitas geralmente por meio de questionários e/ou entrevistas, tentando-se obter as opiniões dos empregados acerca de vários itens sobre os quais a empresa tem interesse em saber o que seu pessoal pensa".

Para que seja feito o levantamento de dados na empresa, a pesquisa deve abranger os mais diversos temas envolvidos, como o relacionamento com os gestores e colegas de trabalho, a remuneração, segurança, ergonomia, satisfação com a cultura organizacional, como está sendo acompanhado o regime de teletrabalho e o fluxo de informações entre os setores.

No que tange a QVT, Chiavenato define bem o seu conceito:

A QVT é um conceito que se refere aos aspectos da experiência vivida no trabalho, como estilo de gestão, liberdade e autonomia para tomar decisões, ambiente de trabalho agradável, camaradagem, segurança no emprego, horas adequadas de trabalho e tarefas significativas e agradáveis. O programa de QVT deve estruturar o trabalho e o ambiente de trabalho no sentido de satisfazer às necessidades individuais das pessoas e tornar um local desejável, gostoso e atraente (CHIAVENATO, 2014, p. 12).

Por isso, uma empresa que aplica um programa de QVT possui maior chance de reduzir o índice de turnover e absenteísmo, pois garante um ambiente propício para a realização das tarefas profissionais, diminuindo os casos de ansiedade, depressão, distúrbios gastrointestinais etc.

Então, com o intuito de gerar bons resultados, antes de definir o programa de QVT, é preciso analisar os dados retirados da Pesquisa de Clima Organizacional, para

que então seja possível elaborar um melhor plano de ação, de forma que supra todas as necessidades dos funcionários.

4.2 PROFISSIONAL DE TI E O TELETRABALHO

De acordo com Zilli (2019), para que o profissional da área de informática consiga exercer um trabalho de qualidade, é importante que ele participe dos eventos da organização, como as reuniões, planejamento de propostas e tomadas de decisões, para que assim possam compreender o valor de sua função e crescerem profissionalmente.

Dessa forma, os profissionais de TI poderão interagir com mais frequência com os colegas de trabalho, receber feedback de líderes, além de apresentar mudanças que poderão ser implementadas na empresa. Assim todos os colaboradores e gestores se beneficiam, pois além dos funcionários se sentirem mais envolvidos nas decisões centrais, contribuirão para o progresso e segurança da organização, diminuindo o retrabalho e a falta de transparência entre os setores, o que aliena os funcionários e os impede de evoluir.

Diante das mudanças recentes que afetaram a tecnologia da informação e os meios de comunicação, uma nova modalidade que busca a flexibilizar as relações trabalhistas tem se mantido cada vez mais presente nas empresas: o teletrabalho. Para Pereira (2021), essa modalidade é muito eficaz quando se propõe a reduzir o estresse e melhorar a qualidade de vida dos profissionais de informática, no entanto, é preciso estar proporcionar uma infraestrutura adequada para que a empresa seja capaz de sustentar o novo regime.

Com base nisso, o teletrabalho se tornou um dos principais diferenciais para quem trabalha com tecnologia, se tornando muito atrativo no que diz respeito à diminuição do estresse ocupacional, afinal, o profissional se mantém no conforto de sua casa, longe da pressão psicológica que o ambiente corporativo costuma gerar. No entanto, caso essa modalidade não seja bem implementada, poderá se tornar ainda mais desgastante que o modelo tradicional, gerando ainda mais estresse e frustração.

Para Pereira (2021), as vantagens do teletrabalho são uma maior autonomia para ordenar tarefas e maior flexibilidade de horário; Redução de custos com alimentação, transporte e vestuário; Melhoria da qualidade de vida, já que se reduz o

estresse com deslocamento e atrasos, além do conforto proporcionado por estar trabalhando em casa; Maior oportunidade de crescimento, haja vista que o profissional consegue produzir mais e com menos distrações e fatores que geram tensão, como o estresse no trânsito.

Portanto, essa modalidade se provou ser um recurso eficaz para a redução do estresse laboral entre os profissionais de TI, ainda que estar isolado do ambiente corporativo nem sempre seja a melhor alternativa para isso. No entanto, se bem aplicada, a qualidade de vida desse trabalhador poderá melhorar muito e superar as desvantagens, como é visto por diversas empresas que adotam o serviço remoto.

Por outro lado, o sistema de teletrabalho pode apresentar inúmeros problemas caso seja mal introduzido. Pereira (2021) considera que o trabalho remoto pode ser desvantajoso por conta do isolamento social, que pode dificultar a supervisão; Aumento dos custos com o teletrabalho e perda de benefícios trabalhistas; Perda de produtividade quando o ambiente é desfavorável, como problemas familiares; Sobrecarga e ansiedade gerada pelas cobranças excessivas, que costuma ocorrer quando as regras do teletrabalho não são bem definidas.

Logo todos esses fatores seriam motivos de estresse para os profissionais de informática que precisam atuar constantemente no suporte e na infraestrutura da empresa, sendo pressionados a todo momento para resolverem problemas difíceis sem a devida supervisão ou clareza de instruções, isso somado ao estresse causado por problemas familiares. Quando o trabalho remoto não é bem regrado e aplicado de forma inteligente, pode se tornar mais exaustivo que o presencial.

Para Chiavenato (2021), para se combater o estresse nas organizações deve-se antecipar os problemas bem antes deles acontecerem. No entanto, quando o estresse é inserido de forma consciente no meio corporativo, pode vir a ser um ótimo recurso para estimular a criatividade e inovação, implementando melhorias na organização.

Como pode-se notar, o estresse ocupacional é um problema que acomete muitos profissionais da área de TI, trazendo prejuízos para a saúde do indivíduo e da organização. Por outro lado, se for inserido de forma prudente na empresa, poderá trazer bons resultados para ela e para os colaboradores, estimulando o entusiasmo entre eles e o desejo de progredir em sua área de conhecimento.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, foi possível contextualizar a origem histórica da Síndrome de Burnout e como ela adentrou o ambiente corporativo e atingiu os profissionais de TI, explicando como a Terceira Revolução Industrial modificou a estrutura das organizações, tornando-as mais complexas, o que consequentemente aumentou a precarização dos postos de trabalho e o estresse ocupacional, que foram intensificados com o advento da Indústria 4.0.

Também foi possível citar os impactos sistêmicos negativos que o estresse ocupacional nesses profissionais gera nas empresas, como os problemas financeiros, que normalmente são motivados por atrasos, absenteísmo e a rotatividade de funcionários, que podem estar relacionados a uma má gestão do clima organizacional.

Finalmente, este trabalho foi capaz de apresentar alternativas validadas por diversas fontes, conhecidas por sua eficácia contra a Síndrome de Burnout. Para isso, foram mencionados o Ministério da Saúde e o Sebrae, que sugerem a intervenção médica e mudanças de hábitos, que podem variar desde pequenas mudanças na vida pessoal do trabalhador até a adoção de medidas rigorosas no ambiente corporativo.

REFERÊNCIAS

AREIAS, MARIA ELENICE QUELHO; COMANDULE, ALEXANDRE QUELHO.

Qualidade de vida, estresse no trabalho e síndrome de burnout. Qualidade de vida e fadiga institucional, p. 183-202, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Síndrome de Burnout.** Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout/sindrome-de-burnout>. Acesso em: 27 abr. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Realidade imposta pela pandemia pode gerar transtornos mentais e agravar quadros existentes.** Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2021-1/outubro/realidade-imposta-pela-pandemia-pode-gerar-transtornos-mentais-e-agravar-quadros-existentes>. Acesso em: 27 abr. 2022.

CARVALHO, MAYARA THAIS. **A GESTÃO DO ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES NO CONTEXTO HOME OFFICE: CAUSAS, CONSEQUÊNCIAS E PREVENÇÃO.** Portal de Trabalhos Acadêmicos, v. 8, n. 1, 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações** - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas:** O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Barueri, SP: Manole, 2014.

CONTE, Antonio Lázaro. **Qualidade de vida no trabalho.** Revista FAE business, v. 7, p. 32-34, 2003.

DA SILVEIRA DUARTE, Fernanda et al. **A contribuição da TI como ferramenta na gestão de negócios: um estudo de caso de uma empresa no ramo tecnológico localizada no município de Dom Pedrito/RS.** Tecno-Lógica, v. 18, n. 2, p. 103-114, 2014.

DE FARIAS, Ítala Cély Bezerra et al. **Um estudo sobre os fatores estressores: elaboração de um guia de boas práticas para redução do estresse dos profissionais de TI.** Revista UNIDA Científica, v. 5, n. 2, 2021.

DRUCKER, P. F. **Administrando em tempos de grandes mudanças,** 4ª edição, São Paulo, Livraria Pioneira Editora, 1997.

DOURADO, Cristiano Coentrão. **Burnout em Recursos Humanos: o impacto das modalidades de trabalho nos profissionais e empresas.** 2022. Tese de Doutorado.

ISZCZUK, Ana Claudia Duarte et al. **Evoluções das tecnologias da indústria 4.0: dificuldades e oportunidades para as micro e pequenas empresas.** Brazilian Journal of Development, v. 7, n. 5, p. 50614-50637, 2021.

JORGE, S.M; CORRÊA, D.A; GIULIANI, A.C; **A Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Abordagem Multidisciplinar Sobre Sua Complexidade e Dimensão.** 5º Congresso de Pós-Graduação, UNIMEP. Out/2007.

PEREIRA, Sidny de Almeida Molina. **A Síndrome de Burnout em profissionais de tecnologia durante a pandemia do COVID-19.** 2021.

PIRES, Marcos Cordeiro. **O Brasil, o Mundo e a Quarta Revolução Industrial: reflexões sobre os impactos econômicos e sociais.** Revista de Economia Política e História Econômica, v. 40, p. 5-36, 2018.

SEBRAE. **Como a Síndrome de Burnout afeta o dia a dia das empresas.** Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pe/artigos/como-a-sindrome-de-burnout-afeta-o-dia-a-dia-das-empresas,14f4536044395710VqnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 31 out. 2022.

SERVINO, Sandro; NEIVA, Elaine Rabelo; CAMPOS, Rodrigo Pires de. **Estresse ocupacional e estratégias de enfrentamento entre profissionais de tecnologia da informação.** Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia, v. 6, n. 2, p. 238-254, 2013.

SILVEIRA, Cristiano; LOPES, Guilherme. **O que é indústria 4.0.** Citisystems, nov/2016. Disponível em: <https://www.citisystems.com.br/industria-4-0/> Acesso em: 10 de setembro de 2022.

SIMÕES, Edison Garcia. **O estresse no ambiente de trabalho de uma empresa de TI.** Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação-Unisul Virtual, 2019.

VIEIRA, Rufina Gustmann; VIEIRA, Shirley Piccolo. **A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas.** Revista de divulgação técnico-científica do ICPG, v. 1, n. 4, p. 31-36, 2004.

ZILLI, Leandro Ferreira. **O profissional da tecnologia da informação (TI): a importância do profissional de TI dentro da empresa Budny.** Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação-Unisul Virtual, 2019.