SemeAd 2024
XXVII Seminários em Administração

05, 06, 07 e 08 de novembro de 2024
ISSN 2177-3866

ESTRESSE OCUPACIONAL E BURNOUT ENTRE JOVENS PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SÍLVIO LUIZ DE PAULA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

CLAUDINETE DE FÁTIMA SILVA OLIVEIRA SANTOS
GECNET ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.

MARIA LUCIANA DE ALMEIDA
UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO (UPE)

ESTRESSE OCUPACIONAL E *BURNOUT* ENTRE JOVENS PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1 Introdução

As doenças mentais se apresentam como as mais incapacitantes no mercado de trabalho (WHO, 2020). Dentre elas, ressalta-se o estresse ocupacional e a síndrome de *burnout*. Pode-se dizer que o estresse é uma relação específica, entre um indivíduo, seu entorno e as situações vivenciadas, percebida como uma ameaça ou demanda além de suas habilidades e/ou recursos, colocando em risco seu bem-estar (Rodrigues, 1997). Essa relação do indivíduo com as situações e entorno é algo cotidiano, fazendo parte da vivência humana. Entretanto, existem pontos de tensão nessa relação, podendo gerar sentimento de ameaça ou impotência, o que acarreta estresse. De acordo com a Organização Mundial da Saúde - WHO, cerca de 90% da população mundial tem sintomas de estresse. Nesse cenário, o Brasil ocupa o segundo lugar, no concernente ao nível de estresse da população, com 72% dos brasileiros que estão no mercado de trabalho sofrendo de alguma sequela ocasionada por isso (WHO, 2020).

O equilíbrio vivenciado é interrompido pelos estímulos que impulsionam o estresse (Kloet; Joëls; Holsboer, 2005, Fink, 2016). Quando o indivíduo reage aos estímulos, tem-se uma resposta. Contudo, se essa resposta for inadequada, excessiva e/ou prolongada, pode ocorrer um aumento do estresse, podendo desencadear alguma patologia (Evans; Charney, 2003), que pode trazer danos significativos à saúde. Para a *International Stress Management Association* - ISMA, os sintomas abrangem questões emocionais, físicas, comportamentais e sociais (ISMA, 2023). No contexto do trabalho, a curva de estresse de Yerkes e Dodson (1908) evidenciou que se faz necessário algum nível de estresse para que as tarefas sejam realizadas. Porém, há um ponto ótimo, o qual ao ser cruzado aumenta o nível de estresse e diminui a performance, levando ao surgimento de sintomas que ao se agruparem dão origem a síndrome de *burnout* (WHO, 2022).

Também conhecida como síndrome do esgotamento profissional, *burnout* é uma resposta prolongada do indivíduo a estressores emocionais e interpessoais crônicos laborais, sendo caracterizada pela exaustão emocional, despersonalização (distanciamento) e redução da realização profissional (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001). Em 2022, a WHO reconheceu o *burnout* como síndrome ocupacional, incluindo-o na Classificação Internacional de Doenças - CID-11. De acordo com a WHO (2020), dos brasileiros diagnosticados com a síndrome de *burnout*, 92% continuam trabalhando. As consequências do estresse ocupacional e do *burnout* são a razão pela qual os estudos são realizados no espectro de profissões (Tulili; Capiluppi; Rastogi, 2023).

As mudanças contextuais entre os anos de 1980 e 2010 geram uma alta na demanda por profissionais de tecnologia da informação. Conforme dados da Assespro (2023), o número de empresas de TI triplicou no Brasil entre os anos de 2012 e 2021, já a taxa de crescimento das companhias em atividade cresceu 43%. De acordo com dados da Statista (2024), a receita do setor de serviços de TI brasileiro em 2006 foi de 13 bilhões de dólares, a projeção para 2028 é que alcance 28 bilhões de dólares. A luz desses fatores, escolheu-se os profissionais de tecnologia da informação para realização deste estudo.

O campo empírico escolhido para a realização desta pesquisa envolve jovens profissionais de tecnologia da informação da Região Metropolitana do Recife/PE. Baseando-se no crescimento das externalidades geradas pelos efeitos de fatores estressores para os indivíduos e para as organizações, na atualização da lista de doenças relacionadas ao trabalho, no empreendimento de ações como o Janeiro Branco, na criação do Certificado Empresa Promotora da Saúde Mental por meio da LEI 14.831/2024 e na importância do setor de tecnologia da informação, definiu-se o problema de pesquisa, expresso em forma de pergunta:

Qual o nível de vulnerabilidade ao estresse ocupacional e à síndrome do esgotamento profissional (*burnout*) dos jovens profissionais de tecnologia da informação?

A fim de responder ao questionamento, tem-se por objetivo geral analisar o nível de vulnerabilidade ao estresse ocupacional e à síndrome do esgotamento laboral (*burnout*) entre jovens profissionais de tecnologia da informação.

Alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS: 3-Saúde e bem-estar e 8-Trabalho decente e crescimento econômico – as categorias analíticas centrais deste estudo lançam olhar sobre os constructos do estresse ocupacional e da síndrome do esgotamento profissional (*burnout*). Na próxima seção, apresenta-se o referencial teórico que o embasa.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Estresse Ocupacional

Nos anos de 1930 e 1940, atendendo à dimensão biológica, Hans Selye propõe que o estresse é o estado que se manifesta por meio da Síndrome Geral de Adaptação – SGA, constituindo-se nas fases de: alarme, um senso de tensão que determina ataque ou fuga; resistência, quando se permanece no estado de frustração; e exaustão, quando o corpo se esgota devido à permanência no estado de frustração (Selye, 1959). Indo além da definição biológica, uma revisão crítica da teoria de Selye (1959) aborda a sua inerente generalização, bem como a proposição da segmentação do estresse em fisiológico, psicológico e social (Lazarus; Monat, 1977). Registra-se, ainda, os entendimentos a partir de enfoques biopsicossocia (Rodrigues, 1997), cognitivo-comportamental (Lipp, 1984), psiconeuroimunológico (Goleman *et al.*, 1997) e psicossomático (Déjours, 1993). Em 1984, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) trouxe à pauta os fatores de risco psicossocial (Leka; Griffiths; Cox, 2023).

Sharit e Salvendy (1982) esclarecem que o fenômeno do estresse é complexo e tem muitas facetas. Referindo-se a um desequilíbrio entre a expectativa do indivíduo e o ambiente real, McGrath (1970) definiu o estresse como uma incongruência substancial percebida entre as demandas ambientais e a capacidade de resposta individual. Aqui, entende-se o estresse como um estado de tensão que combina reações fisiológicas e comportamentais do indivíduo quando frente a situações que o retiram do status de equilíbrio, formando um padrão de resposta que pode se manifestar por meio de sensações físicas, psicológicas e comportamentais.

O ser humano vive em estado de permanente tensão, com dificuldade de equilibrar tempos de trabalho e não-trabalho. Tratando do estresse ocupacional, Florentino et. al (2015) afirmam que as mudanças nos processos e estruturas organizacionais, juntamente com a crescente competitividade, estão gerando um fenômeno de instabilidade emocional e física. Isso pode resultar em problemas de saúde para os trabalhadores, seja devido a agentes estressores relacionados diretamente ao trabalho ou por razões associadas a ele. De acordo com dados do Observatório de Saúde e Segurança no Trabalho, os transtornos mentais estão entre as principais causas de afastamento do trabalho no Brasil nos últimos anos (SMARTLAB, 2024). Para o *World Mental Health Report*, os transtornos mentais são a principal causa de incapacidade, resultando em discriminação e violações de direitos humanos (WHO, 2022a).

De forma complementar, o *Guidelines on Mental Health at Work* fornece recomendações, dentre as quais, ressalta-se as direcionadas a intervenções organizacionais e/ou individuais e a treinamento para gestores e trabalhadores. A promoção de ambientes de trabalho seguros, saudáveis e inclusivos não apenas reduz o absenteísmo, mas também melhora o desempenho e a produtividade no trabalho. Além disso, aumenta a disposição e a motivação dos funcionários, ao mesmo tempo em que minimiza os conflitos entre colegas (WHO, 2022b).

Sobre o ambiente de trabalho, Caplan *et al.* (1975) apontam dois tipos de estresse para o indivíduo, o primeiro aborda demandas que ele não é capaz de atender e o segundo os recursos insuficientes para atender às suas necessidades. Pate *et al.* (2023) advogam que os fatores causadores vão além do desequilíbrio entre as demandas exigidas e o suporte organizacional,

englobando desorganização do trabalho; carga de trabalho excessiva; condições insalubres e/ou periculosas; falta de treinamento; relacionamentos abusivos; ciclos de trabalho *versus* descanso; e características do indivíduo.

Sobre os fatores de estresse ocupacional, Rocha (1996) identifica os relacionados ao ambiente de trabalho (ruído, iluminação, temperatura, vibração) e à organização do trabalho (tarefa, horário, carga de trabalho, participação, relações interpessoais, ritmo de trabalho, tempo). Na administração dos estressores no ambiente organizacional, fatores ambientais e pessoais servem como foco de ações de intervenções para melhorar o bem-estar. Contudo, as abordagens focadas no indivíduo predominam na literatura (Richardson, 2017). No entanto, para Glazer e Liu (2017), considerando o espaço organizacional como a principal fonte dos estressores, soluções institucionais de longo prazo deveriam focar em ações para reduzir as demandas relacionadas ao trabalho e aumento de recursos.

Para Florentino *et al*. (2015), sobre às estratégias de combate ao estresse, dois itens tendem a se destacar: controle da situação e suporte social. Enquanto mecanismo de reação aos agentes de estresse, Frankenhaeuser (1981) estabelece que o *coping* trata do enfrentamento por meio da adaptação dos trabalhadores expostos a condições caracterizadas por subcarga, sobrecarga e que não há controle, de modo a avaliar e a lidar com a situação.

Em favor da saúde mental, campanhas como o Janeiro Branco trazem à pauta a conscientização e a prevenção. Um caminho é a implementação do *Mental Health Action Plan* 2013-2030 (WHO, 2013). O estresse em si não é algo ruim, mas a forma como cada indivíduo o enfrenta determina a intensidade dos sintomas. Quando tem sua dinâmica engendrada no espaço organizacional, caracteriza-se como ocupacional que, ao se tornar crônico, induz ao desenvolvimento de síndromes como *burnout*, que será explanada na próxima seção.

2.2 *Burnout*

O trabalho é fonte de socialização e de promoção de bem-estar e qualidade de vida. Entretanto, a forma como são percebidas as exigências, somada às características comportamentais e ao contexto social e tecnológico, pode gerar problemas à saúde mental a longo prazo. Esses problemas podem ser provocados por condutas organizacionais abusivas; ambientes laborais desgastantes; interações humanas conflitivas com a equipe e a liderança; sobrecarga física e mental pelo excesso de atividades e metas inatingíveis; baixa remuneração e benefícios; ausência de autonomia na execução das tarefas, de reconhecimento profissional e de oportunidades de crescimento profissional (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001; Oliveira *et al*., 2014; Ceribeli *et al.*, 2022; Ferreira *et al.*, 2022). Em virtude disso, pesquisadores e gestores têm buscado entender as relações existentes entre indivíduo, trabalho e saúde mental em diversos âmbitos setoriais, enfocando principalmente os riscos ocupacionais que podem levar ao adoecimento do trabalhador, dentre eles a síndrome de *burnout* (Cardoso; Baptista, 2023).

O *burnout* pode ser entendido como um estado crônico de exaustão física, mental e emocional que resulta do envolvimento prolongado em situações laborais e/ou ocupacionais emocionalmente exigentes (Maslach; Jackson, 1981; Schaufeli; Greenglass, 2001; Kaggwa *et al.*, 2021). Caracterizando-se, assim, como um "distúrbio emocional com sintomas de exaustão extrema, estresse e esgotamento físico resultante de situações de trabalho desgastante, que demandam muita competitividade ou responsabilidade" (BRASIL, 2024, n.p.).

Um ponto de atenção é a origem da síndrome, a tensão emocional e os recursos empregados pelo indivíduo no desenvolvimento de suas relações interpessoais no ambiente de trabalho (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001; Oliveira *et al.*, 2014). Dessa forma, os sintomas são de ordem psicológica, psicossomática e/ou comportamental, tais como cansaço excessivo físico e mental; dor de cabeça frequente; alterações repentinas no humor, apetite e batimentos cardíacos; insônia; dificuldades de concentração; sentimento de fracasso, insegurança,

incompetência, derrota e desesperança; negatividade constante; isolamento; fadiga; pressão alta; dores musculares; e problemas gastrointestinais (Cardoso; Baptista, 2023; BRASIL, 2024).

Os estudos acerca do *burnout* tiveram por foco o indivíduo em uma perspectiva clínica e psicossocial. Bradley (1969) foi o primeiro a usar o termo "*burnout*" para tratar do fenômeno de "esgotamento" observado nos colaboradores dos programas de tratamento intensivo para jovens infratores. Porém, foram os estudos exploratórios, propostos por Freudenberger, a partir da década de 1970, que trouxeram maior profundidade clínica em termos de acompanhamento da origem, causas, evolução, sintomas e tratamento da síndrome (Freudenberguer, 1974, 1975; Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001; Oliveira *et al.*, 2014). Essa fase focou na descrição do fenômeno *burnout* com base nas experiências dos envolvidos, principalmente os trabalhadores da área de saúde, sobre seu esgotamento emocional e perda de motivação e comprometimento com o trabalho. Isso trouxe à baila características individuais do trabalhador, fatores sociais, históricos, culturais e econômicos, relacionados ao contexto (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001).

A partir da década de 1980, esses fatores foram investigados de forma sistemática com metodologias e instrumentos estatísticos de avaliação da síndrome de *burnout*. Destacam-se as contribuições teórico-metodológicas promovidas pelas pesquisas de Maslach, as quais fortaleceram a psicologia organizacional enquanto campo acadêmico (Maslach; Jackson, 1981; Maslach; Leiter; Schaufeli, 2008). Com isso, os estudos passaram a contemplar profissionais e grupos ocupacionais em diversos contextos organizacionais, como educação e negócios (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001; Lima; Moraes, 2023).

Especificamente em relação ao escopo deste manuscrito, pode-se citar os seguintes trabalhos: estudantes, estresse e *burnout* (Campos *et al*., 2016; Kaggwa *et al*., 2021; Lima *et al*., 2021; Ceribeli; Camelo; Maciel, 2022; Lima; Moraes, 2023); estudantes/profissionais, trabalho e *burnout* (Peleias *et al*., 2017; Medeiros *et al*., 2019; Comella *et al.*, 2021); e profissionais de tecnologia da informação, estresse e *burnout* (Maudgalya *et al.*, 2006; Shropshire; Kadlec, 2012; Raju; Nithiya; Tipandjan, 2022; Padmashali, 2023).

A síndrome de *burnout* é um processo gradual e psicossocial, causado por características laborais. Por essa perspectiva, o indivíduo inicia suas atividades motivado e, à medida que vai sendo exposto aos estresses ocupacionais, transforma-a em sentimentos negativos em relação ao trabalho, ocorrendo um esgotamento profissional. Nesse caso, a avaliação ocorre por meio das dimensões exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional (Maslach; Jackson, 1981; Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001; Cardoso; Baptista, 2023).

A exaustão emocional é a carência de vigor, energia e entusiasmo pelo trabalho, oriunda do esgotamento físico e emocional do trabalhador, o que faz com que ele não se sinta mais capaz de enfrentar suas atividades laborais. Essa dimensão é necessária, porém não suficiente para caracterizar o *burnout*. Esse fenômeno não deve ser observado apenas pelo quadro clínico do indivíduo, devendo haver a associação aos aspectos críticos da relação entre ele, o seu trabalho e o contexto sócio-organizacional (Maslach; Jackson; Leiter, 1997; Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001). Reações defensivas muito comuns à exaustão emocional são o distanciamento afetivo e a impessoalidade adotadas pelo trabalhador em suas relações interpessoais no ambiente organizacional. Tais reações caracterizam a dimensão da despersonalização (desumanização), dos vínculos laborais que o indivíduo mantém. Se antes os vínculos eram afetivos, para lidar com a exaustão passam a ser apenas racionais e o indivíduo passa a demonstrar comportamentos e atitudes negativas, como cinismo e indiferença para com colegas e clientes (Ceribeli; Camelo; Maciel, 2022; Cardoso; Baptista, 2023).

Entretanto, a sobrecarga de trabalho e suas exigências crônicas, contribuem não somente para a exaustão emocional e a despersonalização, gerando a sensação de ineficácia. Essa sensação se faz presente na dimensão baixa realização profissional. Isso ocorre quando o trabalhador faz uma autoavaliação negativa, sentindo-se incompetente, inadequado e

insatisfeito com o seu desempenho profissional, quando na verdade a sobrecarga o impossibilita de ter uma performance adequada (Maslach; Jackson; Leiter, 1997; Cardoso; Baptista, 2023).

Essas dimensões são basilares para o desenvolvimento de instrumentos de avaliação de *burnout*, os quais podem ser adaptados a diversos contextos e campos de estudo. Pode-se citar alguns instrumentos internacionais: *Maslach Burnout Inventory* (MBI) e variações; *Burnout Measure* (BM); *Shirom-Melamed Burnout Measure* (SMBM); *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI); e *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI). Além disso, alguns instrumentos brasileiros: Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB); Inventário da Síndrome de *Burnout* (ISB); e Escala Brasileira de *Burnout* (EBBURN) (Oliveira *et al*., 2014; Cardoso *et al*., 2022; Ferreira *et al*., 2022). Neste trabalho optou-se pelo uso da EBBURN, instrumento que mede a percepção dos trabalhadores em relação aos indicadores de exaustão emocional e frustração profissional na execução de suas atividades laborais cotidianas, como também o seu interesse na manutenção de relações positivas com colaboradores, liderança e clientes (Cardoso; Baptista, 2023).

2.3 Estresse ocupacional e *burnout* no setor de tecnologia

O setor de tecnologia representa um papel importante no desenvolvimento de inovações (Singh; Hess, 2017). A demanda por serviços digitais aumentou a pressão e a sobrecarga sobre os profissionais da área de tecnologia. Dentre os desafios do setor, elenca-se a escassez de profissionais, a alta rotatividade, os altos níveis de absenteísmo, a obsolescência das tecnologias, a aprendizagem contínua e a competitividade do setor (Pant; Venkateswaran, 2019). Questões relacionadas à saúde mental representam um percentual relevante dos fatores que causam absenteísmo e rotatividade entre profissionais da área (Luz; Paula; Oliveira, 2018). Conforme Bender e Silva (2016, p.5), "os profissionais de TI reagem e interagem com o meio, vivem em constante nível de estresse pela elevada cobrança", o que causa um acúmulo de preocupações e desgastes, aumentando o nível de estresse desses profissionais.

Lim e Teo (1999) identificaram, junto aos profissionais de TI, que os fatores que geram estresse estão ligados a características do ambiente de trabalho, sejam as pressões associadas ao trabalho e/ou às características organizacionais. Na Índia, 45% dos profissionais de tecnologia possuem problemas relacionados à saúde mental, tais como estresse, ansiedade e depressão, o que afeta o bem-estar individual (INDIATIMES, 2024). Florentino *et al.* (2015, p.104) fizeram uma análise junto a profissionais do setor de tecnologia da informação no Brasil, na qual identificaram que "os principais fatores geradores de estresse são a cobrança, pressão por resultados e o conflito com clientes e usuários".

Já em relação à síndrome de *burnout*, Tulili; Capiluppi e Rastogi (2023) identificaram que as práticas de comunicação, os traços psicológicos e de personalidade e práticas de agilidade são as principais causas do *burnout*, desencadeando consequências como o *turnover* e o adoecimento mental entre profissionais de tecnologia da informação. Aveiro e Rodrigues (2023, p. 14), afirmam que "o setor é especialmente propenso ao *burnout* devido às demandas intensas, prazos apertados e necessidade de atualização constante".

A atuação profissional em atividades de alto nível de complexidade, em ambientes de incerteza e com imprevisibilidade de futuro, pode gerar nos indivíduos sintomas como insônia, fadiga, esquecimento, irritabilidade e dificuldades de concentração, contribuindo para o aumento de casos de estresse ocupacional e *burnout*.

A próxima seção versa sobre a metodologia adotada para realização desta pesquisa.

3 Metodologia

A presente pesquisa se caracteriza por abordagem mista, apoiando-se tanto no método quantitativo quanto no qualitativo. Considerando o tipo de intervenção, este é um estudo observacional, no qual o pesquisador coleta dados e analisa informações sem interferir nos

eventos estudados, apenas descrevendo os acontecimentos e identificando associações entre as variáveis (Sampieri; Collado; Lúcio, 2006).

Em relação ao tempo, classifica-se como um estudo transversal, no qual os pesquisadores coletam dados em um período breve (segundo semestre de 2023), proporcionando uma visão rápida do fenômeno investigado. Este tipo de estudo se destaca por ser rápido, econômico em recursos e menos suscetível a variáveis externas. Quanto ao tipo de amostragem, a pesquisa adotou uma abordagem não probabilística, selecionando os participantes de maneira irrestrita por conveniência.

Sobre os participantes da pesquisa, a amostra selecionada contou com 50 profissionais atuantes na área de tecnologia, residentes na Região Metropolitana do Recife/PE, os quais possuíam até cinco anos de atuação profissional na área. A idade média foi de 23 anos, variando de 20 a 31 anos. Quanto ao gênero, 74% foram do masculino e 26% do feminino. Sobre o ramo de atividade, 71% atuam na prestação de serviços, 17% na área comercial e 12% na industrial. No tocante ao tipo de organização, 95% são privadas e 5% públicas. Sobre o tempo na organização, a média foi de 16 meses, variando de 03 até 36 meses. A formação superior envolveu graduação em Ciência da Computação, Engenharia da Computação e Sistemas de Informação.

Quanto ao instrumento de medição para registrar os dados, foi utilizado o questionário, ou seja, um conjunto formal de perguntas com objetivo de obter informações dos profissionais (Malhotra, 2012). Foram utilizadas a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho - EVENT, de Sisto *et al*. (2012), versão constituída por 40 itens com formato de resposta de três pontos (nunca, às vezes, frequentemente), os quais foram agrupados em quatro dimensões: a) estresse geral, b) clima e funcionamento organizacional, c) pressão no ambiente de trabalho e d) infraestrutura e rotina de trabalho; e a Escala Brasileira de *Burnout* - EBBURN, de Cardoso e Batista (2023), versão constituída por 26 itens com formato de resposta de quatro pontos (nunca, poucas vezes, muitas vezes, sempre), sendo os itens agrupados em duas dimensões: a) exaustão/frustração profissional e b) despersonalização/distanciamento.

De forma complementar, foi aplicado um questionário com perguntas abertas para identificar a percepção dos participantes sobre os constructos, as quais foram agregadas em três categorias: a) causas, consequências, soluções, b) ações que cabem ao indivíduo, grupo e organização e c) papel das Instituições de Ensino Superior - IES na formação de profissionais.

Quanto aos procedimentos, os questionários foram aplicados aos participantes interessados presencialmente, de forma coletiva e em grupos que variaram de cinco a dez pessoas. Após distribuídas as folhas de aplicação em papel, foram lidas as orientações de aplicação contidas nos manuais e os profissionais responderam aos instrumentos individualmente.

Buscando dar significado ao material, após a aplicação, as folhas de respostas foram tabuladas no sistema VOL Vetor Online, o qual emitiu um relatório completo para cada participante, os quais foram condensados posteriormente em uma planilha Excel. Já as respostas do questionário com perguntas abertas também foram tabuladas em Excel, colocando-se em prática a técnica da análise categorial temática (Quazi; O'Brien, 2000).

Os dados foram analisados de forma descritiva-interpretativa e os resultados são detalhados na seção a seguir.

4 Análise dos Resultados

4.1 Estresse ocupacional

Relacionando-se com medidas de estresse, a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) avalia o quanto as circunstâncias do cotidiano do trabalho influenciam a conduta da pessoa, permitindo identificar a intensidade em que percebem sua vulnerabilidade. Categoriza o estresse de forma geral, subdividindo-se em três fatores: a) Clima e

Funcionamento organizacional, b) Pressão no Ambiente de Trabalho e c) Infraestrutura e rotina de trabalho (Sisto *et al*., 2012).

Quanto ao estresse geral, a figura 1 evidencia que 16% da amostra se situa no nível superior e 30% no nível médio-alto, o que sugere vulnerabilidade alta ao estresse laboral. Isso demonstra o estado de instabilidade emocional e tensão psicossocial e comportamental dos trabalhadores participantes desta pesquisa. Resultado similar foi observado por McGrath (1970) e Florentino *et al*. (2015), o que sinaliza que o estresse ocupacional perpassa gerações.

Já em relação ao Fator Clima e Funcionamento Organizacional, observa-se na figura 2, que 28% dos profissionais estudados estão classificados em vulnerabilidade superior e 30% em vulnerabilidade média alta, no concernente ao estresse. Cenário associado a fatores como dificuldades de relacionamento com colegas e chefia, falta de valorização no trabalho e ambiente físico inadequado, o que coaduna com os fatores causadores do estresse propostos pela WHO (2022b) e Pate *et al*. (2023). É importante lembrar que esses fatores devem servir como foco de ações intervencionistas de longo prazo para melhorar o bem-estar do indivíduo e o seu ambiente de trabalho (Glazer; Liu, 2017; Richardson, 2017).

Figura 1: Estresse geral

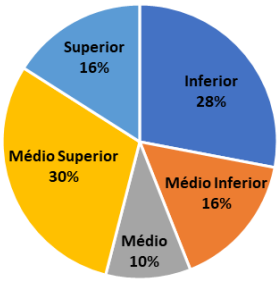
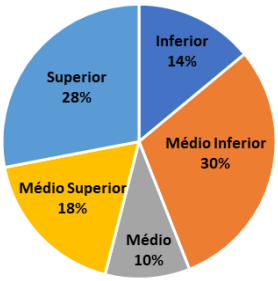


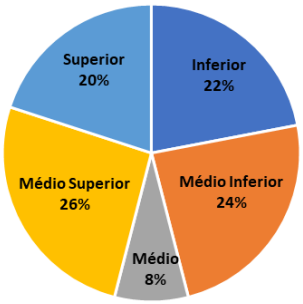
Figura 2: Clima e Funcionamento organizacional



Fonte: dados da pesquisa (2024)

A figura 3 ilustra o Fator Pressão no Ambiente de Trabalho, para o qual 20% dos respondentes possuem vulnerabilidade superior e 26% média-alta à pressão por acúmulo de funções, prazos e ritmo de trabalho, elementos do estresse ocupacional discutidos por Rocha (1996) e Pate *et al*. (2023). No entanto, o contraponto observado nesse fator da pesquisa é que 24% deles apresentam vulnerabilidade média-baixa e 22%, vulnerabilidade baixa, o que demonstra certo equilíbrio na amostra em relação à pressão ambiental nas organizações de tecnologia da informação em que trabalham.

Figura 3: Pressão no Ambiente de Trabalho

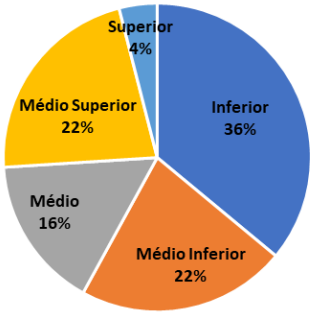


Fonte: dados da pesquisa (2024)

Sobre o fator Infraestrutura e Rotina de Trabalho, exposto na figura 4, a maioria dos participantes (58%) - sendo 36% vulnerabilidade baixa e 22% média baixa - entendem que o risco de estresse, no concernente aos aspectos que compõem a infraestrutura e a rotina do trabalho, é baixo. Ou seja, consideram o risco relativo a fatores como: ocorrência de acidentes,

indisponibilidade de equipamentos, mudanças de pessoal, turno e/ou status financeiro, ou mesmo a falta de planejamento é baixo em seus ambientes laborais.

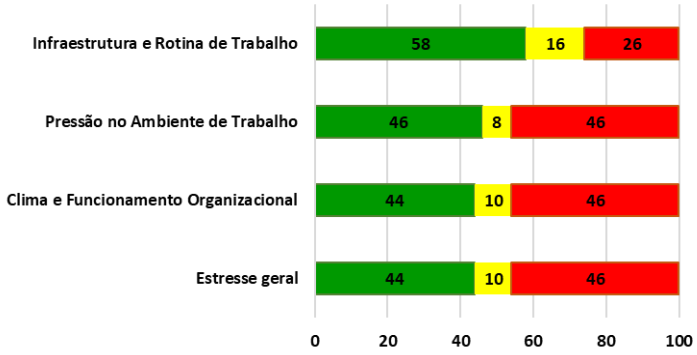
Figura 4: Infraestrutura e rotina de trabalho



Fonte: dados da pesquisa (2024)

A figura 5 traz um agrupamento de fatores em três pontos de vulnerabilidade – baixa, média e alta – permitindo a análise comparada dos fatores de estresse ocupacional relatados. Infere-se que o fator Infraestrutura e Rotina de Trabalho é o que menos vulnerabiliza os jovens profissionais de tecnologia, o que denota que deve haver um investimento adequado nessas dimensões organizacionais, conforme orientam Florentino *et al*. (2015), Glazer e Liu (2017), Richardson (2017) e WHO (2022b). No entanto, embora o ambiente de trabalho pareça organizado, os fatores Pressão no Ambiente de Trabalho e Clima e Funcionamento Organizacional evidenciam a necessidade de criar estratégias de combate ao estresse nas organizações de tecnologia da informação em estudo, tal como sinalizou Florentino *et al*. (2015).

Figura 5: Análise comparativa da Vulnerabilidade ao Estresse (%)



Fonte: dados da pesquisa (2024)

Apresentados os níveis de vulnerabilidade ao estresse ocupacional dos profissionais participantes da pesquisa, a seguir apresenta-se os resultados deles em relação à síndrome de *burnout*.

4.2 *Burnout*

A Escala Brasileira de *Burnout* avalia os indicadores de esgotamento percebidos pelos trabalhadores. O instrumento possui dois fatores: Exaustão Emocional/Frustração profissional, incluindo itens que avaliam falta de energia, cansaço e desgaste, bem como disposição e empolgação com a execução das atividades profissionais; e Despersonalização/Distanciamento, composto por itens que avaliam as relações interpessoais com colegas de trabalho e clientes (Cardoso; Baptista, 2023).

Em relação ao fator Exaustão Emocional/Frustração Profissional, a figura 6 revela que 62% dos participantes possuem estratégias de enfrentamento que lhes permitem lidar facilmente com as situações consideradas estressantes no seu contexto laboral. Para eles, a execução das

atividades de trabalho é algo empolgante e gratificante, fazendo-os se sentirem motivados e valorizados. Consideram, assim, que estão progredindo profissionalmente, por meio do trabalho, o que leva a um sentimento de realização (*op.cit.*).

Não foram percebidas as características de *burnout*, tratadas por Maslach, Jackson e Leiter (1997), Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) e Ceribeli, Camelo e Maciel (2022). Incluem-se também os 10% da amostra classificada com tendo média/baixa exaustão e frustração, nível que os permite enfrentar adequadamente os estressores no seu contexto laboral. Mesmo com as dificuldades encontradas, conseguem desenvolver suas atividades no trabalho com disposição e entusiasmo, e ainda se sentirem valorizados (Cardoso; Baptista, 2023).

Contudo, a figura 6, também evidencia que 14% dos respondentes estão com nível de *burnout* alto e 14% médio/alto. O primeiro grupo entende não mais possuir condições de enfrentar as situações consideradas estressantes no contexto laboral. Encontram-se praticamente sem nenhuma motivação para continuar a trabalhar, sentem-se exaustos, sobrecarregados e desgastados, não tendo mais disposição para realizar suas funções. Acreditam que não conseguirão mais desempenhar suas atividades e, ao mesmo tempo, estão decepcionados, insatisfeitos e frustrados, não atribuindo mais importância ao seu trabalho (*op. cit.*).

O segundo grupo possui pouca motivação para continuar a laborar. Esses profissionais sentem que não possuem mais a mesma disposição para realizar suas funções. De forma geral, duvidam de suas capacidades para desenvolver adequadamente as atividades e, ao mesmo tempo, percebem-se insatisfeitos e desmotivados para trabalhar (*op. cit.*). Esses dois grupos trazem forte tensão emocional, tendo sintomas de ordem psicológica, psicossomática e/ou comportamental (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001; BRASIL, 2024).

A figura 7 demonstra que a grande maioria da amostra (96%) classificou sua atuação como sendo de baixa Despersonalização/Distanciamento. Conforme o entendimento de Cardoso e Baptista (2023), esse grupo interessa-se constantemente por auxiliar/ajudar os membros da organização em diferentes níveis hierárquicos, bem como outras pessoas com as quais precise interagir, sejam clientes, pacientes ou usuários em geral, o que varia a depender do contexto de trabalho. Esses profissionais buscam desenvolver e manter relações agradáveis com as pessoas, apresentando-se de forma solícita.

Figura 7: Despersonalização/Distanciamento

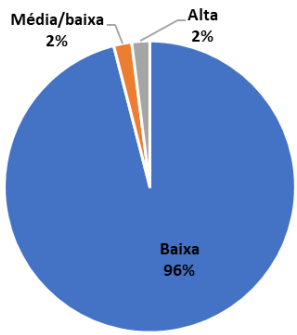
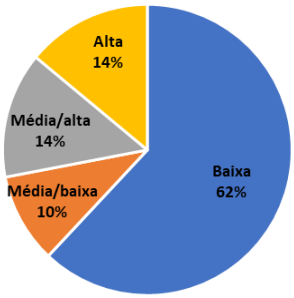


Figura 6: Exaustão Emocional/Frustração Profissional

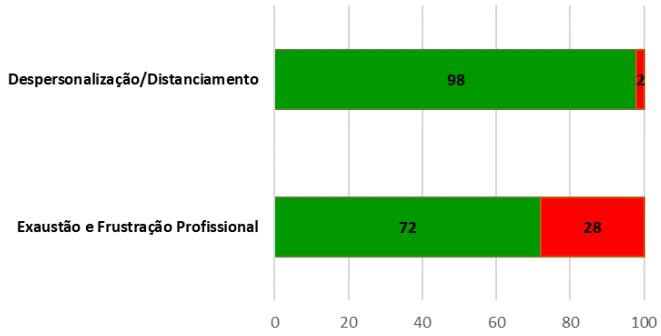


Fonte: dados da pesquisa (2024)

Já os 2% dos profissionais que se consideram com nível alto de despersonalização e distanciamento indicam estar vivenciando um momento em que tendem a não mais auxiliar os membros da organização em que trabalham e as pessoas que precisam atender. Não há interesse em manter relações agradáveis ou afetivas, pelo contrário, esses tendem a se relacionar com indiferença e frieza, como advogam os estudos de Maslach, Schaufeli e Leiter (2001); Ceribeli, Camelo e Maciel (2022) e Cardoso e Baptista (2023).

A análise comparativa das duas facetas (ver figura 8), chama atenção para o baixo nível de *burnout* na amostra, pois 72% dos jovens profissionais de tecnologia da informação respondentes possuem baixa Exaustão Emocional e Frustração Profissional e 98% destes demonstram baixa Despersonalização e Distanciamento do ambiente de trabalho. É importante citar que 28% dos participantes apresentaram nível alto/médio alto para a exaustão e frustração profissional, elevando o nível de alerta para esses profissionais e para as organizações nas quais atuam. Já os 2% de alta despersonalização e distanciamento denotam parâmetros aceitáveis para esse fator.

Figura 8: Esgotamento profissional (*Burnout*)



Fonte: dados da pesquisa (2024)

Apresentados os níveis de *burnout*, na próxima subseção, discute-se a percepção dos participantes quanto a questões relacionadas ao enfrentamento (*coping*) do estresse ocupacional e do *burnout*.

4.3 Estresse Ocupacional e *Burnout*: Percepção dos jovens profissionais de TI

Especificamente, a pesquisa revelou que os jovens profissionais de tecnologia da informação respondentes possuem alto nível de estresse, principalmente o relacionado à pressão no ambiente de trabalho e ao clima e funcionamento da organização. No entanto, o estresse sofrido não chega ao limite da exaustão emocional, da frustração profissional e do distanciamento desse ambiente de trabalho, configurando baixo nível de *burnout* nessa amostra de trabalhadores. Isso posto, faz-se necessária uma investigação mais ampla da percepção dos participantes sobre a temática abordada.

Assim, quando questionados sobre as causas que levam ao desenvolvimento de um quadro de estresse ocupacional e/ou *burnout*, os participantes denotam conhecimento dos constructos e de forma não exaustiva, identificaram como fatores catalisadores de estresse a alta carga de trabalho; excesso de demanda; pressão por desempenho; prazos inexequíveis; competitividade no ambiente de trabalho; falta de equilíbrio entre trabalho e vida pessoal; falta de reconhecimento; isolamento profissional; ausência de sentimento de pertencimento à organização; má gestão do tempo; conflitos não resolvidos; definição incorreta das tarefas/atividades; fluxo de trabalho mal definido; lideranças inexperientes; comunicação não assertiva; inobservância do nível de senioridade para distribuição das tarefas; ciclos de *layoff*; alto nível de ambição; pouco suporte organizacional; e baixa autonomia.

As características citadas como catalisadores estão relacionadas à organização e ao ambiente de trabalho e/ou às relações interpessoais do trabalhador, conforme explica Cingapura, Lim e Teo (1999), Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), Oliveira *et al*. (2014), Florentino *et al*. (2015), Ceribeli *et al*. (2022), Ferreira *et al*. (2022) e Pate *et al*. (2023).

Sem desconsiderar a importância dos aspectos críticos laborais e do contexto organizacional citados, destaca-se que os respondentes não mencionaram características de ordem psicológica, psicossomática e/ou comportamental. Essas características acarretam um quadro clínico que leva a exaustão emocional e, nesse caso, podem não ter sido levadas em

conta, como orienta Maslach, Jackson e Leiter (1997), Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), Ceribeli, Camelo e Maciel (2022), Cardoso e Baptista (2023) e Tulili, Capiluppi e Rastogi (2023).

A respeito da percepção sobre as consequências do estresse ocupacional e/ou *burnout*, os participantes também denotam conhecimento dos constructos, de forma não exaustiva, identificando com consequências para o indivíduo e a organização. No concernente ao indivíduo, sinalizaram esgotamento mental e físico; baixa produtividade; ansiedade e depressão; cansaço excessivo; desmotivação; mal-estar social; falta de autocuidado; distanciamento social; falta de criatividade; instabilidade emocional; ausência de qualidade de vida e irritabilidade. Já em relação às organizações, foram citadas a alta rotatividade e os custos relativos à falta de qualidade.

Observa-se que os participantes deram ênfase às causas organizacionais, mas as consequências sinalizadas são predominantemente individuais. Muitas dessas consequências ao indivíduo foram apontadas pelo Ministério da Saúde como sendo sintomas decorrentes de sofrimento psicológico e problemas físicos (Brasil, 2024).

Sobre as possibilidades de enfrentamento (*coping*) ao estresse ocupacional e ao *burnout*, questionou-se os participantes sobre quais ações no nível do indivíduo, do grupo e da organização seriam consideradas efetivas.

As ações individuais sugeridas foram estabelecer limites pessoais; fazer pausas regulares; buscar apoio de profissionais de saúde; reconhecer seus próprios limites; falar abertamente com o empregador sobre preocupações no trabalho; definir limites entre trabalho e vida pessoal; respeitar seus limites; cobrar-se menos; equilibrar as várias dimensões da vida; assumir o protagonismo da carreira; praticar exercícios físicos; alimentar-se bem; e buscar o autoconhecimento.

No nível de grupo foram elencadas as seguintes ações: contribuir para um ambiente de trabalho saudável; ser colaborativo e cooperativo; reconhecer o valor e o desempenho dos colegas; utilizar uma comunicação não-violenta; oferecer ajuda aos colegas; avaliar coletivamente a carga de trabalho; incluir os colegas no dia a dia; respeitar a diversidade; e realizar estimativas em grupo.

E, no nível organizacional, as ações indicadas foram: oferecer mentoria voltada à orientação e apoio; oferecer programas de qualidade de vida; disponibilizar trilhas formativas; oferecer escuta e apoio profissional; fortalecer uma cultura organizacional de bem-estar; proporcionar horário flexível; manter programas de reconhecimento e de valorização; promover espaço de segurança psicológica; prezar pela governança; e desenvolver as lideranças. Essas ações organizacionais corroboram para o que orienta Florentino *et al*. (2015), Glazer e Liu (2017) e WHO (2022b).

Autores, como Frankenhaeuser (1981) e Richardson (2017), enfatizam a necessidade de ações individuais de enfrentamento, assim como da necessidade de intervenção organizacional para a melhoria e bem-estar do trabalhador. O Ministério da Saúde chama a atenção para a importância da psicoterapia e da atividade física (BRASIL, 2024).

Por fim, na perspectiva de jornada de desenvolvimento, pensando na relevância da formação dos profissionais de tecnologia da informação, antes de chegarem às organizações, questionou-se os participantes sobre que ações as instituições de ensino superior podem empreender sobre a temática em pauta. Eles indicaram como ações a orientação de gestão de carreira; promoção do desenvolvimento de competências socioemocionais; programas sobre saúde mental; conscientização sobre a diversidade no ambiente de trabalho; sensibilização para o autodesenvolvimento; e inclusão de disciplinas que preparem para o mercado de trabalho.

5 Conclusão

Entender o indivíduo, nos aspectos e contextos nos quais se encontra inserido, impacta na compreensão acerca de fatores relacionados ao desempenho e à saúde física e mental. A retórica da humanização é latente quando se aborda o adoecimento mental, fazendo-se necessário fortalecer aspectos de identidade profissional. Para esta pesquisa, o contexto trouxe os jovens profissionais da área de tecnologia da informação com suas nuances.

Nas análises, não foram identificadas diferenças significativas entre gênero (masculino e feminino); ramo de atividade (comercial, industrial e prestação de serviços); tipo de organização (pública e privada); quantidade de funcionários; tempo na organização. Todavia, confirmou-se que os indivíduos com níveis de estresse geral alto ou médio alto na escala EVENT tendem a apresentar níveis de *burnout* mais altos que os demais na escala EBBURN. O que remete a confirmação de que o indivíduo que não consegue lidar com o nível de estresse se encaminha para um quadro patológico, que pode desencadear impactos significativos em seu bem-estar. Isso evidencia a necessidade de levar em conta as recomendações dos órgãos competentes e atentar ao uso de um conjunto de ferramentas para evitar tais malefícios.

Especificamente sobre o estresse ocupacional, após revisão da literatura e realização da pesquisa de campo, entende-se que é um estado de tensão, que pode gerar um estímulo (desafio) que reverbera em uma maior atenção, produtividade e disposição, tirando o indivíduo da zona de conforto e gerando a sensação de aprendizado e desenvolvimento. No entanto, essa tensão não pode passar do ponto de equilíbrio. Quando isso ocorre, gera-se um risco, que reverbera em maior irritação, baixa no sistema imunológico, dores físicas, uso de drogas (lícitas e ilícitas), sensação de não realização e, por conseguinte, desmotivação. Algo que, quando não administrado, pode levar a um quadro de exaustão (esgotamento), ocasionado adoecimento crônico, físico e psíquico, bem como bloqueio emocional e intelectual.

Os resultados da pesquisa alertam que quase metade dos profissionais pesquisados apresentam níveis altos de estresse geral, no concernente aos fatores analisados: clima e funcionamento organizacional, pressão no trabalho, infraestrutura e rotina no ambiente laboral. Esse cenário demanda ações no nível do indivíduo, do grupo e da organização. Aqui, entende-se que o tratamento é longo, envolvendo características pessoais e do trabalho. No ambiente organizacional, o que se infere é que, no curto prazo, trata-se o indivíduo, mas que nos médio e longo prazos deve-se analisar e tratar a organização.

Em relação a síndrome de *burnout*, neste estudo, é entendida como um quadro de estresse crônico, que vai além da sobrecarga do trabalho, trazendo, em seu diagnóstico, a tríade: esgotamento; baixa realização profissional (frustração) e, despersonalização (ou cinismo). Engloba a vulnerabilidade individual (características da pessoa, a personalidade, *background* cultural) que, ao interagir de forma complexa com a sobrecarga no trabalho, leva o estresse a um outro patamar, coadunando no esgotamento físico e psíquico. Esse estágio leva a perda de engajamento e de propósito com aquilo que antes empolgava e realizava o profissional.

Como enfrentamento organizacional, deve-se buscar promover um ambiente profissional psicologicamente seguro. Tal ação passa pela capacidade da liderança se engajar em uma transformação geracional que abandone o traço de comando e controle e passe a usar a escuta ativa, que estimule o trabalho colaborativo e utilize uma comunicação assertiva e não violenta, com empatia, criando um ambiente que possibilite as pessoas se expressarem. Os resultados da pesquisa mostraram que as facetas da exaustão e da frustração profissional possuem dados consideráveis, com 28% dos participantes no nível de médio para alto, isso reverbera em grande medida na saúde de jovens adultos, nas organizações e na sociedade.

O estresse ocupacional e o *burnout* não devem ser explicados apenas pelos sintomas fisiopatológicos. É preciso refletir de forma ampla sobre o conjunto de doenças mentais causadas e/ou agravadas pelo trabalho, trazendo à tona os espaços organizacionais que causam o adoecimento mental. Esse fenômeno social não pode ser visto de forma reativa ou como um tabu no ambiente corporativo. É preciso quebrar estigmas e tornar a saúde mental uma pauta

permanente, criando estratégias sólidas de enfrentamento (*coping*) e permitindo que os indivíduos participem de forma plena e eficaz no mercado de trabalho, sem sofrerem discriminação ou abuso.

A complexidade dos processos engloba aspectos observáveis e subjetivos do indivíduo. Assim, abordar tais temas de forma eficaz contribui com a preparação para o futuro do trabalho em ambiente em constante mudança. Organizar o trabalho de forma que seja saudável traz um novo paradigma: a busca pela maior efetividade dos recursos nos ambientes organizacionais e a necessidade de revisitar a lógica de comando e controle que estimulavam a competição e o medo da perda do emprego.

Por fim, sobre as ações de médio e longo prazo que podem ser empreendidas pelas organizações, buscando promover uma cultura organizacional saudável, recomenda-se como boas práticas avaliar o bem-estar no ambiente de trabalho, desenvolver estratégias de gestão embasadas em dados concretos, investir no bem-estar dos colaboradores, detectar e mitigar perdas de desempenho decorrentes de questões emocionais e reforçar e embasar as estratégias de gestão.

Reconhecendo a complexidade das temáticas abordadas, espera-se que esta pesquisa contribua com reflexões para a área analisada. Como sugestões de trabalhos futuros, recomenda-se a expansão do estudo junto a profissionais seniores, bem como a análise dos constructos junto às diferentes gerações que coexistem no mercado de trabalho. Outra sugestão é analisar questões relacionadas a *Mobbing* (assédio moral), *Moral injury (Bulling*), e *Karoshi*. Também poderia se analisar os resultados da Lei nº 14.831, de 27 de março de 2024, que institui o Certificado Empresa Promotora da Saúde Mental.

Referências

ASSESPRO. **Boletins e Estudos.** Federação das Associações das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação-ASSESPRO, 2023. Disponível em: https://assespro.org.br/

AVEIRO, B. B. M.; RODRIGUES, C. M. L. Burnout in developers and the relationship with remote work. **Revista Tecnologias em Projeção.** v.14, n.2, 2023.

BENDER, F. K.; SILVA, D. Q. Estresse profissional, gênero e trabalhadores de tecnologia de informações: Uma revisão sistemática. **Espacios.** v. 37, n.03, 2016.

BRADLEY, H. B. Community-based treatment for young adult offenders. **Crime & Delinquency**, v.15, n.3, p.359-370, 1969. https://doi.org/10.1177/001112876901500307

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. 2024. **Síndrome de Burnout**. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout>. Acesso em: 29 abr 2024.

CAMPOS, E. A. R. De; KUHL, M. R.; ANDRADE, S. M. de; STEFANO, S. R. Análise dos níveis de estresse em formandos de administração e ciências contábeis de uma universidade pública. **Revista Gestão & Conexões**, v.5, n.1, jan./jun., 2016. DOI: 10.13071/regec.2317-5087.2016.5.1.12066.121-140

CAPLAN R. D.; COBB S.; FRENCH J. R. P.; HARRISON R.; PINNEAU S.R. **Job demands and worker health:** Main effects and occupational differences. U.S. Department of Health Education and Welfare, Washington, DC 1975.

CARDOSO, H. F.; VALENTINI, F.; HAUCK FILHO, N.; BAPTISTA, M. N. Escala Brasileira de Burnout (EBB): estrutura interna e controle de aquiescência. Coleção Psicologia social, organizacional e do Trabalho, **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.38, e38, 2022. DOI: https://doi.org/10.1590/0102.3772e38517

_____; BAPTISTA, M. N. **EBBurn**: escala brasileira Burnout. 1.ed. São Paulo: Vetor Editora, 2023. ISBN 978-65-5374-014-3

CERIBELI, H. B.; DINIZ, J. R. V.; INÁCIO, R. de O.; FELIPE, I. J. dos S. Desenvolvimento profissional, burnout e cidadania organizacional. **Revista Gestão Organizacional**, v.14, n.3, p.208-228, set./dez. 2022. DOI: http://dx.doi.org/10.22277/rgo.v14i3
_____; CAMELO, B. de C.; MACIEL, G. N. Burnout no ensino superior: um estudo no contexto brasileiro. **Revista Gestão e Planejamento**, v.23, p.250-267, jan./dez. 2022. DOI: 10.53706/gep.v.23.7389
COMELLA, A.; CASAS-BAROY, J. C.; GALBANY-ESTRAGUÉS, P.; PUJOL, R.; MARC-AMENGUAL, J. M. Burnout y rendimiento académico: efecto de la combinación de la actividad laboral remunerada e iniciar los estudios de grado universitario. **Retos**, v. 41, p. 844-853, 2021.
DÉJOURS, C. **As doenças somáticas:** sentido ou não-sentido? Cliniques Mediterranéennes, Toulouse, 1993.
DE KLOET, E. R.; JOËLS, M.; HOLSBOER, F. Stress and the brain: from adaptation to disease. **Nature Reviews Neuroscience**, v. 6, p. 463–475, 2005. https://doi.org/10.1038/nrn1683
EVANS, D. L.; CHARNEY, D. S. Mood disorders and medical illness. **Biological Psychiatry**, v. 54, n. 3, p. 177-180, 2003. doi.org/10.1016/S0006-3223(03)00639-5
FERREIRA, M. M.; NASU, V. H.; SUAVE, R.; SUAVE, S. M. L. A.; HILLEN, C. Síndrome de burnout em professores de cursos de ciências contábeis: a atuação na pós-graduação stricto sensu faz diferença? **Revista Enfoque: Reflexão Contábil**, v.41, n.3, p.138-156, set./dez. 2022. DOI: 10.4025/enfoque.v41i3.56299
FINK, G. Stress, definitions, mechanisms, and effects outlined: Lessons from anxiety. In: FINK, G. (Ed.), **Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior** (pp. 3–11). 2016. Elsevier Academic Press.
FRANKENHAEUSER M. Coping with Stress at Work. **International Journal of Health Services**. v.11, n.4, p.491-510, 1981. doi:10.2190/L7LK-4T4D-KLVV-A9P6
FREUDENBERGER, H. J. Staff Burn-Out. **Journal of Social Issues**, v.30, n.1, p.159-165, 1974. http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
_____. The staff burn-out syndrome in alternative institutions. **Psychotherapy: Theory, Research & Practice**, v.12, n.1, p.73-82, spring 1975. https://doi.org/10.1037/h0086411
FLORENTINO, S.; TEIXEIRA, R. de F.; DOS REIS, M. C.; DOS SANTOS, L. M. L.; DE OLIVEIRA, B. C. S. C. M. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ESTRESSE OCUPACIONAL: Uma Análise Junto a Profissionais do Setor de Tecnologia da Informação. **Perspectivas Contemporâneas**, v. 10, n. 1, p. 104–125, 2015. Disponível em: https://revista.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/1190. Acesso em: 21 abr. 2024.
GLAZER, S.; LIU C. Work, Stress, Coping, and Stress Management. Oxford **Research Encyclopedia of Psychology.** 2017. Oxford University Press. Date of access 28 Apr. 2024, https://oxfordre.com/psychology/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-30
GOLEMAN, D.; GURIN, J. **Equilíbrio mente-corpo:** como usar sua mente para uma saúde melhor. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
INDIATIMES. About 43% Indian techies experience health concerns stemming from work. **The Economic Times.** 2024. Disponível em: https://economictimes.indiatimes.com/jobs/hr-policies-trends/about-43-indian-techies-experience-health-concerns-stemming-from-work/articleshow/108610523.cms
ISMA- International Stress Management Association. A Escalada nos Níveis de Stress Profissional. 2023. Disponível em: https://www.ismabrasil.com.br/artigos
KAGGWA, M. M.; KAJJIMU, J.; SSERUNKUMA, J.; NAJJUKA, S. M.; ATIM, L. M.; OLUM, R.; TAGG, A.; BONGOMIN, F. Prevalence of burnout among university students in low-and middle-income countries: a systematic review and meta-analysis. **Plos One**, v.16, n.8, e0256402, 2021. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0256402
LAZARUS, R. A.; MONAT, A. **Stress and coping-Some current issues and controversies**. Stress and coping. New York: Columbia University Press, 1977.

LEKA, S.; GRIFFITHS, Pr A.; COX, Pr T. Work organisation and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. World Health Organization-WHO, 2023. Disponível em: https://www.who.int/publications/i/item/9241590475
LIM, V. K.G.; TEO, T. S.H. Occupational stress and IT personnel in Singapore: factorial dimensions and differential effects. **International Journal of Information Management**. V.19, N.4, P.277-291, 1999. DOI: https://doi.org/10.1016/S0268-4012(99)00027-4
LIMA, G. A. de; MEURER, A. M.; LOPES, I. F.; ANTONELLI, R. A. Síndrome de burnout, ansiedade, desempenho acadêmico e características autodeclaradas de estudantes da área de negócios. **Race**, v.20, n.3, p.351-380, set./dez. 2021. https://doi.org/10.18593/race.23708
LIMA, K. M. R. de; MORAES, E. A. de. A relação entre o burnout e engajamento com a autoeficácia e autoregulação dos estudantes universitários em cursos a distância. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v.24, n.1, p.140-191, Jan./Abr. 2023. DOI 10.13058/raep.2023.v24n1.2356
LIPP, M. E. N. Stress e suas implicações. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v.1, n.3 e 4, p. 5-19, ago/dez, 1984. Disponível em: https://periodicos.puc-campinas.edu.br/estpsi/article/view/7660
LUZ, C. M. D. R.; PAULA, S. L; OLIVEIRA, L.M.B. Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover. **Revista de Gestão**, Vol. 25 No. 1, pp. 84-101, 2018. https://doi.org/10.1108/REGE-12-2017-008
MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing.** Porto Alegre: Bookman, 2012.
MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behaviour**, v.2, p.99-113, 1981. https://doi.org/10.1002/job.4030020205
_____; _____; LEITER, M. The Maslach burnout inventory manual. In: ZALAQUETT, C.P.; WOOD, R. J. **Evaluating stress**: a book of resources. Michigan University: The Scarecrow Press, p.191-218, 1997.
_____; LEITER, M.; SCHAUFELI, W. B. Measuring Burnout. In: COOPER, C.L.; CARTWRIGHT, S. The Oxford handbook of organizational well-being. **Oxford University Press**, USA, 2008. DOI:10.1093/oxfordhb/9780199211913.003.0005
_____; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. Job burnout. **Annu Rev Psychol**, v.52, p.397-422, 2001. DOI: 10.1146/annurev.psych.52.1.397.
MAUDGALYA, T.; WALLACE, S.; DARAISEH, N.; SALEM, S. Workplace stress factors and 'burnout' among information technology professionals: a systematic review. **Theoretical Issues in Ergonomics Science**, v.7, n.3, p.285-297, May/June 2006. DOI: 10.1080/14639220500090638
MCGRATH, J. E. **Social and psychological factors in stress.** Holt, Rinehart and Winston New York. NY 1970.
MEDEIROS, A. L.; MATOS, A. I. M. de; FERREIRA, C. A. dos S.; SILVA, F. A. da; OLIVEIRA, H. C.; GURGEL, F. F.; COSTA, M. E. M.; EL-AOUAR, W. A. Saúde mental x síndrome de burnout: reflexões teóricas. **Revista Raunp**, v.6, n.2, p.53-66, Abr./Set. 2014. DOI https://doi.org/10.21714/raunp.v6i2.756
PADMASHALI, A. Prevalence of stress and burnout among information technology professionals during COVID-19 pandemic due to work from home situation. **International Journal of Community Medicine and Public Health**, v.10, n.4, p.1530-1536, April 2023. DOI: https://dx.doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20230936
PANT, J.J.; VENKATESWARAN, V. Exploring millennial psychological contract expectations across talent segments. **Employee Relations**, Vol. 41 No. 4, pp. 773-792, 2019. https://doi.org/10.1108/ER-04-2018-0096.
PATE, A. N.; REED, B. N.; CAIN, J.; SCHLESSELMAN, L. Improving and Expanding Research on Burnout and Stress in the Academy. **American journal of pharmaceutical education**, v.87, n.1, 2023. https://doi.org/10.5688/ajpe8907
PELEIAS, I. R.; GUIMARÃES, E. R.; CHAN, B.L.; CARLOTTO, M. S. A síndrome de burnout em estudantes de ciências contábeis de IES privadas: pesquisa na cidade de São Paulo. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, v.11, n.1, p.30-51, Jan./Mar. 2017. DOI: http://dx.doi.org/10.17524/repec.v11i1.1468

QUAZI, A. M.; O`BRIEN, D. An empirical test of a cross-national model of corporate social responsibility. **Journal of Bussiness Ethics**, v. 25, n. 1, p. 33-51, 2000
RAJU, A.; NITHIYA, D.R.; TIPANDJAN, A. Relationship between burnout, effort-reward imbalance, and insomnia among Informational Technology professionals. **Journal of Education and Health Promotion**, v.28, n.11, p.296-303, Sep 2022. DOI: 10.4103/jehp.jehp_1809_21
RICHARDSON, K. M. Managing employee stress and wellness in the new millennium. **Journal of occupational health psychology.** v.22, n.3, p.423-428, 2017. doi: 10.1037/ocp0000066.
ROCHA, Lys Esther. **Estresse ocupacional em profissionais de processamento de dados**: condições de trabalho e repercussões na vida e saúde dos analistas de sistemas. 1996. Tese (Doutorado em Medicina Preventiva) - Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996. doi:10.11606/T.5.1996.tde-06042010-122152.
RODRIGUES, A. Stress, trabalho e doenças de adaptação. **In:** LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina, RODRIGUES, Avelino Luiz. Stress e trabalho: guia prático com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997.
SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa.** São Paulo: McGraw-Hill, 2006.
SCHAUFELI, W. B.; GREENGLASS, E. R. Introduction to special issue on burnout and health. **Psychology and Health**, v.16, n.5, p.501-510, Sep 2001. Doi: 10.1080/08870440108405523.
SELYE, H. **Stress, a tensão da vida.** São Paulo: Ibrasa, 1959.
SHARIT, J.; SALVENDY, G. Occupational Stress: Review and Reappraisal. **Human Factors**, v.24, n.2, p.129-162, 1982. https://doi.org/10.1177/001872088202400201
SHROPSHIRE, J.; KADLEC, C. I'm leaving the IT field: the impact of stress, job insecurity, and burnout on IT professionals. **International Journal of Information and Communication Technology Research**, v.2, n.1, January 2012.
SINGH, A.; HESS, T. How Chief Digital Officers Promote the Digital Transformation of their Companies. **MIS Quarterly Executive**: Vol. 16: Iss. 1, Article 5, 2017. Available at: https://aisel.aisnet.org/misqe/vol16/iss1/5
SISTO, F. F.; BAPTISTA, M. N.; NORONHA, A. P. P.; SANTOS, A. A. A. **EVENT:** Escala Brasileira de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho. São Paulo, Vetor, 2012.
SMARTLAB. **Plataforma SmartLab**, 2024. Disponível em: https://smartlabbr.org/
STATISTA. **Market Insights, IT Services.** STATISTA, 2024. Disponível em: https://www.statista.com/outlook/tmo/it-services/worldwide
TULILI, T. R.; CAPILUPPI, A.; RASTOGI, A. Burnout in software engineering: A systematic mapping study. **Information and Software Technology,** v.155. p. 107116, 2023. DOI: https://doi.org/10.1016/j.infsof.2022.107116
WHO. **Comprehensive Mental Health: Action Plan 2013-2030.** World Health Organization-WHO. Disponível em: https://cdn.who.int/media/docs/default-source/campaigns-and-initiatives/world-mental-health-day/2021/mental_health_action_plan_flyer_member_states.pdf?sfvrsn=b420b6f1_7&download=true
WHO. **World Mental Health Report: Transforming Mental Health for All.** World Health Organization-WHO, 2022a. Disponível em: https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1433523/retrieve
WHO. **Guidelines on Mental Health at Work**. World Health Organization-WHO, 2022b. Disponível em: https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052
YERKES, R.M.; DODSON, J.D. The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit Formation. **Journal of Comparative Neurology & Psychology**, 18, 459–482, 1908 https://doi.org/10.1002/cne.920180503