



**CENTRO UNIVERSITÁRIO CHRISTUS  
CURSO DE PSICOLOGIA**

**JAYANE MOURA GUIMARÃES**

**A INCIDÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DA SAÚDE  
QUE ATUAM NA EMERGÊNCIA HOSPITALAR**

**FORTALEZA**

**2023**

JAYANE MOURA GUIMARÃES

A INCIDÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DA SAÚDE  
QUE ATUAM NA EMERGÊNCIA HOSPITALAR

Trabalho de conclusão de curso em  
formato de artigo, elaborado como  
requisito para a obtenção do título de  
Bacharel em Psicologia.

Orientação: Prof<sup>a</sup>. Dra. Mara Aguiar  
Ferreira.

FORTALEZA

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Centro Universitário Christus - Unichristus  
Gerada automaticamente pelo Sistema de Elaboração de Ficha Catalográfica do  
Centro Universitário Christus - Unichristus, com dados fornecidos pelo(a) autor(a)

G963i      Guimaráes, Jayane.  
              A INCIDÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT EM  
              PROFISSIONAIS DA SAÚDE QUE ATUAM NA EMERGÊNCIA  
              HOSPITALAR / Jayane Guimaráes. - 2023.  
              31 f. : il.

              Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro  
              Universitário Christus - Unichristus, Curso de Psicologia,  
              Fortaleza, 2023.  
              Orientação: Profa. Dra. Mara Aguiar Ferreira .

              1. Esgotamento Psicológico. 2. Esgotamento Profissional. 3.  
              Serviços de Atendimento. I. Título.

CDD 150

JAYANE MOURA GUIMARÃES

A INCIDÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DA SAÚDE  
QUE ATUAM NA EMERGÊNCIA HOSPITALAR

Trabalho de conclusão de curso (TCC)  
apresentado ao Curso de Psicologia do  
Centro Universitário Christus, como  
requisito para a obtenção do título de  
bacharel em Psicologia.

Orientadora: Profa. Dra. Mara Aguiar  
Ferreira.

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Dra. Mara Aguiar Ferreira

---

Profa. Ms. Elaine Marinho Bastos

---

Profa. Ms. Karlinne de Oliveira Souza

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais, por sempre estarem ao meu lado, me fortalecendo, incentivando e acreditando na minha capacidade. Agradeço à minha família, meus sogros e minha irmã, que me ajudaram cada um à sua maneira. Sou grata ao meu noivo, que não mediu esforços para me apoiar e incentivar durante toda a minha trajetória.

Sou grata aos meus amigos: Lorena Lopes, Nádia Monteiro, Odival Micheli e Najla Alves, que sempre estiveram ao meu lado desde o início da graduação, apoiando e inspirando. Foi maravilhoso poder contar com todos nessa caminhada, que sempre impulsionaram e acreditaram no meu potencial.

Gratidão a todos os professores, demais profissionais do curso de Psicologia e da instituição, que sempre foram solícitos e contribuíram para a minha formação. Em especial, agradeço a minha professora e orientadora Mara Aguiar por todo acolhimento, apoio, orientações, por sempre acreditar e incentivar o meu potencial. Obrigada, professora, por tudo e por tanto, você é inspiração!

## RESUMO

A Síndrome de Burnout (SB) é um adoecimento desencadeado pelo trabalho, que pode ocasionar diversos impactos no trabalhador. Esse fenômeno ocorre como uma síndrome psíquica decorrente da tensão emocional crônica, a qual age como resposta multidimensional ao contato com os fatores estressores. Diante disso, esse adoecimento é caracterizado pela despersonalização, diminuição da realização pessoal, esgotamento profissional, exaustão física e emocional, afetando diversos profissionais em seu ambiente laboral. Tais elementos causam declínio na autoestima, sofrimento, adoecimento, esgotamento psicológico, impacto nas relações do trabalho e pessoais, baixa realização e perda da motivação. Os profissionais que atuam na área da saúde realizam atividades que necessitam de manejo com a equipe, os pacientes, os familiares, serviços de atendimento e os processos burocráticos. Dessa forma, tais profissionais estão diariamente expostos a fatores estressores e podem desenvolver a SB. O objetivo deste estudo, portanto, é analisar, na literatura especializada, a incidência da Síndrome de Burnout nos profissionais da saúde, bem como descrever fatores relacionados à ocorrência na vivência desses trabalhadores, como são afetados, as manifestações e instrumentos utilizados para identificar esse adoecimento. O presente estudo utilizou o método qualitativo e a revisão narrativa acerca da temática, e concluiu que são necessárias melhores condições de trabalho para os profissionais estudados, visto que o desgaste excessivo a que são submetidos, somados à natureza de suas funções, compromete sua saúde física e mental, ocasionando adoecimento, que culmina no diagnóstico da SB.

**Palavras-chave:** Esgotamento Psicológico. Esgotamento Profissional. Serviços de Atendimento.

## **ABSTRACT**

Burnout Syndrome (BS) is an illness triggered by work, which can cause several impacts on the worker. This phenomenon occurs as a psychic syndrome resulting from chronic emotional tension, which acts as a multidimensional response to contact with stressors. Therefore, this illness is characterized by depersonalization, decreased personal fulfillment, professional exhaustion, physical and emotional exhaustion, affecting several professionals in their work environment. Such elements cause a decline in self-esteem, suffering, illness, psychological exhaustion, impact on work and personal relationships, low achievement and loss of motivation. Professionals working in the health area perform activities that require management with the team, patients, family members, care services and bureaucratic processes. Thus, such professionals are daily exposed to stressors and may develop BS. The objective of this study, therefore, is to analyze, in the specialized literature, the incidence of Burnout Syndrome in health professionals, as well as to describe factors related to the occurrence in the experience of these workers, how they are affected, the manifestations and instruments used to identify this illness. . The present study used the qualitative method and the narrative review on the subject, and concluded that better working conditions are needed for the professionals studied, since the excessive strain to which they are subjected, added to the nature of their functions, compromises their physical health. and mental, causing illness, which culminates in the diagnosis of BS.

**Keywords:** Psychological Exhaustion. Professional Exhaustion. Answering Services.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2 MÉTODO.....</b>	<b>13</b>
<b>3 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Síndrome de Burnout: uma visão geral.....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Síndrome de Burnout em profissionais da saúde.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3 Como a Síndrome de Burnout se manifesta.....</b>	<b>22</b>
<b>3.4 Estratégias para identificar a Síndrome de Burnout em profissionais da saúde.....</b>	<b>24</b>
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>26</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>28</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Os estudos sobre a saúde do trabalhador têm se tornado cada vez mais relevantes, uma vez que reconhecem a importância do trabalho na construção e manutenção da saúde psicológica. Essas pesquisas buscam compreender os efeitos do trabalho na saúde mental dos profissionais, identificar fatores de risco e de proteção e desenvolver estratégias de intervenção eficazes, para promover ambientes de trabalho saudáveis e contribuir para o bem-estar dos trabalhadores.

No ambiente hospitalar, existem diferentes fatores que podem desencadear um adoecimento psíquico. Nesse ambiente, vários aspectos correlatos podem contribuir para o surgimento dessa condição, tais como as atividades desenvolvidas e o enfoque particular no contato muito próximo estabelecido com os pacientes e outros profissionais, sendo que tais aspectos podem mobilizar diversas emoções e conflitos (BLUSTEIN, 2008).

De acordo com Carlotto e Diehl (2015), até o momento de realização do estudo, pode-se observar a desvalorização da profissão dos profissionais da saúde, em especial nos hospitais, e, conseqüentemente, falta a devida atenção à saúde mental desses profissionais. Sua rotina é exaustiva e pode resultar em adoecimento físico e psicológico, fruto de jornadas extensas e inconstantes, salários baixos, desentendimentos com outros colegas e com pacientes.

Os trabalhadores que atuam na área da saúde fazem, dentre muitas funções, todo o processo burocrático de admissão de pacientes, bem como de autorizações junto aos convênios de saúde credenciados, recebimento de pagamentos, solicitação do material médico junto ao setor responsável e direcionamento dos pacientes dentro do hospital, como também o repasse de determinadas informações a familiares.

Conforme Carlotto, Diehl e Marshall (2015 apud ZANELI; ANDRADE; BASTOS, 2014), é possível analisar que, na natureza de alguns cargos ocupacionais, percebe-se que os profissionais da saúde são expostos mais intensamente a situações que afetam o emocional e a autoestima. Nota-se também que algumas práticas organizacionais podem aliciar exigências por maior produtividade, mais tempo dedicado ao trabalho e maior disponibilidade para realizar atividades, além da função original. Tudo isso em conjunto contribui para elevados índices de estresse e Burnout.

A Síndrome de Burnout (SB) é compreendida como uma resposta às pressões e estressores presentes no ambiente de trabalho, e pode ser definida como uma

síndrome que consiste em três dimensões principais: exaustão, cinismo e ineficácia. Essas dimensões refletem o esgotamento físico e emocional, o distanciamento emocional e a sensação de ineficiência no desempenho das atividades profissionais (ZANATTA; LUCCA, 2019). Esse adoecimento não representa apenas um conjunto de disfunções afetivas e emocionais, pode também resultar em um declínio da autoestima do sujeito, além de afetar a capacidade de interações sociais, impactar nos elos afetivos e dificultar a construção de novas relações ou a manutenção delas no ambiente de trabalho, acarretando exaustão e distanciamento social (ZANELI; ANDRADE; BASTOS, 2014).

Os indivíduos afetados por essa síndrome podem apresentar uma série de dificuldades físicas e emocionais, como negligência no trabalho, irritabilidade ocasional ou instantânea, dificuldade de concentração, aumento de conflitos nas relações com colegas, longas pausas para descanso e irregularidade no cumprimento do horário de trabalho (GOMES, 2020; PEREIRA et al., 2023).

Além disso, sintomas como fadiga constante, distúrbios do sono, falta de apetite e dores musculares são observados. Ainda segundo os autores supracitados, os portadores da SB também podem apresentar falta de atenção, alterações de memória, ansiedade, frustração, atitude defensiva, tendência ao isolamento, empobrecimento da qualidade do trabalho.

No estudo de Carlotto (2002), é enfatizada a distinção crucial entre o estresse ocupacional e a Síndrome de Burnout, oferecendo uma visão mais aprofundada sobre esses conceitos. Enquanto o Burnout se caracteriza pela despersonalização, exaustão física e mental, o estresse ocupacional está intrinsecamente ligado à resposta de tensão experimentada pelo trabalhador diante de fatores estressores presentes em seu ambiente de trabalho. Esses fatores podem ser percebidos pelo indivíduo como ameaças e têm o potencial de impactar sua integridade e bem-estar.

Segundo Varella (2020), existem mais de 130 sintomas relacionados à Síndrome de Burnout, e a apresentação desses sintomas e suas características de manifestação podem variar de acordo com cada indivíduo. Segundo Cooper e Marshall (1978) apud ZANELI; ANDRADE; BASTOS, 2014), o estresse ocupacional tem 6 categorias referentes a condições de trabalho e eventos da vida pessoal/profissional do sujeito, que são: fatores intrínsecos do trabalho relacionados à superposição de tarefas, longos períodos de trabalho, riscos e qualidade física do ambiente; papel na organização, que se refere a papéis conflitivos, e alto índice de

responsabilidade; também são impactados os relacionamentos no trabalho com os colegas e subordinados.

No desenvolvimento de carreiras, tem-se a instabilidade na empresa, processos organizacionais de redução de pessoal e fusões corporativas; a estrutura e o clima organizacional, ou seja, refere-se ao estilo gerencial, o grau de participação, as relações de comunicação e envolvimento nas políticas organizacionais da empresa; a interface entre lar e trabalho, que representa as dificuldades econômicas, os conflitos familiares e conjugais.

Os autores Carlotto, Cooper e Marshall (2015) fornecem uma análise abrangente sobre a Síndrome de Burnout, examinando seu desenvolvimento e os sintomas associados que afetam não apenas o indivíduo no ambiente de trabalho, mas também suas relações sociais. Suas pesquisas destacam a relevância do estudo desse fenômeno, para compreender o impacto do esgotamento profissional no dia a dia dos trabalhadores. Ao examinar as manifestações físicas, emocionais e cognitivas dessa síndrome, eles revelam a complexidade desse fenômeno e suas implicações na saúde e bem-estar dos indivíduos afetados.

Além disso, os autores exploram as possíveis causas subjacentes ao Burnout, como altas demandas no trabalho, falta de reconhecimento e falta de recursos adequados para lidar com o estresse. Essas descobertas contribuem para uma maior compreensão do problema e fornecem *insights* valiosos para a implementação de estratégias de prevenção e intervenção.

Tendo em consideração as informações apresentadas, surge a seguinte questão: os profissionais de saúde que trabalham no ambiente hospitalar enfrentam situações que podem desencadear o surgimento da Síndrome de Burnout? Diante desse questionamento, o objetivo deste estudo é examinar, por meio da literatura especializada, a incidência da Síndrome de Burnout entre os profissionais da área da saúde.

Além disso, busca-se descrever os fatores relacionados ao surgimento do Burnout e sua relação com variáveis sociodemográficas e laborais dos profissionais de saúde. A análise desses elementos proporcionará uma compreensão mais abrangente da prevalência e dos determinantes desse fenômeno no contexto hospitalar, oferecendo subsídios para o desenvolvimento de estratégias de prevenção e intervenção direcionadas a essa população específica.

Adicionalmente, o estudo tem como objetivo apresentar as dimensões da Síndrome de Burnout e sua relação com as variáveis presentes no ambiente de trabalho desses profissionais de saúde. Além disso, pretende-se identificar as manifestações que podem ser observadas nesse quadro de adoecimento, visando proporcionar maior visibilidade para esses profissionais.

Como objetivos específicos, busca-se descrever os fatores indicativos da Síndrome de Burnout entre os trabalhadores da área da saúde e apresentar a relação entre o Burnout e as variáveis específicas do contexto de emergência hospitalar. A análise desses objetivos visa fornecer *insights* importantes, a fim de compreender a influência do ambiente de trabalho e as características da profissão na ocorrência do Burnout, destacando a importância de ações de prevenção e suporte voltadas para a saúde mental desses profissionais.

O presente trabalho atende ao interesse da pesquisadora em aprofundar o conhecimento sobre a saúde mental no ambiente de trabalho, almejando sua futura atuação como psicóloga na promoção da saúde mental no trabalho. A pesquisa busca contribuir para uma melhor compreensão da dinâmica entre saúde e adoecimento desses profissionais, que desempenham um papel estratégico nas instituições hospitalares. Os resultados deste estudo têm o potencial de contribuir para a elaboração de estratégias de prevenção de patologias relacionadas ao trabalho, com ênfase no Burnout.

A pesquisa busca avançar o conhecimento na área, fornecendo informações importantes para a promoção da saúde mental no trabalho, com o intuito de prevenir e combater o surgimento de patologias relacionadas ao trabalho, em especial o Burnout. Ao compreender melhor a dinâmica saúde-adoecimento dos profissionais de saúde, será possível desenvolver estratégias eficazes de intervenção e prevenção, objetivando garantir um ambiente de trabalho saudável e promover o bem-estar desses profissionais.

## 2 MÉTODO

O presente estudo foi realizado como uma pesquisa de natureza qualitativa, com a proposta de compreender os fenômenos que perpassam os profissionais da saúde em seu ambiente laboral, de modo que não possui a intenção de quantificar dados. A pesquisa foi descritiva, buscando apresentar os fenômenos presentes na rotina diária desses profissionais que trabalham na emergência hospitalar, com visão singular para melhor compreensão dessa realidade.

Segundo Minayo (1992), na pesquisa qualitativa, pode-se trabalhar com diversos significados, motivos, aspirações, valores e atitudes que estão relacionados a fenômenos e relações que não podem ser quantificados.

Para realizar a descrição, foi utilizado o método bibliográfico, o qual possibilitou a compreensão do objeto de estudo, através de outros materiais científicos da temática sobre a Síndrome de Burnout. Dessa forma, reúne e relaciona as informações com o assunto abordado nesta pesquisa, além de obter informações relevantes para aprofundamento teórico sobre a temática abordada (LIMA; MOTO, 2007).

O método bibliográfico utilizado para descrição auxiliou no mapeamento de estruturas de conhecimentos científicos através da abordagem qualitativa de diversos dados coletados, para, a partir dessas informações, identificar os autores que realizam estudos sobre o Burnout e avaliar as tendências e produções científicas sobre esse adoecimento, corroborando com Lima e Moto (2007).

A pesquisa também é caracterizada como narrativa, pois busca a compreensão e o entendimento da experiência. Além disso, a revisão narrativa possui um viés livre. A revisão narrativa proporciona uma discussão ampla acerca da temática, através de estudos científicos que foram selecionados e organizados de forma sistemática, buscando o aprofundamento da teoria por meio das bibliografias especializadas. Esse método segue os seguintes passos: conceitos, através dos autores abordados; o contexto histórico, com estudo a partir das literaturas selecionadas; já no explicativo, discorre sobre a temática explicando o seu contexto e se trata de buscar o entendimento da experiência (CRESWELL, 2014).

O método narrativo preocupa-se com a temporalidade relacionada a experiências do público estudado, aspectos pessoais relacionados aos sentimentos, questões sociais como o ambiente que está inserido e fatores subjacentes (JÚNIOR, 2020).

Os estudos de revisão narrativa viabilizam estruturas descritivas, as quais auxiliam as análises e interpretações de suas informações, pois as descrições apresentam vários níveis de detalhes e relatos detalhados, proporcionando ao leitor a compreensão fundamentalmente profunda das condições estudadas do público estudados, eventos e ações que são significativos (YIN, 2016).

## **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **3.1 Síndrome de Burnout: uma visão geral**

No ano de 1974, o médico e psicanalista Herbert Freudenberger realizou estudos sobre a Síndrome de Burnout, e a descreveu como sentimento de fracasso e exaustão, desencadeado por excessivos desgastes. Também relacionou a condição clínica com comportamentos de fadiga, depressão, irritabilidade, aborrecimento, perda de motivação, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade (FREUDENBERGER, 1974).

Após as pesquisas de Freudenberger, a psicóloga social Maslach aprofundou seus estudos e nomeou esse fenômeno como “Burnout”. Seus estudos visavam as dificuldades do sujeito em lidar com as emoções no trabalho e o esgotamento relacionado ao ambiente corporativo. Tal condição se desenvolve como resposta a essas demandas e à tensão emocional, sendo formada por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização profissional (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

De acordo com Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), percebe-se que alguns fatores podem estar relacionados às causas da Síndrome de Burnout, os quais são as características das tarefas que envolvem um grande volume de trabalho a ser realizado em curto espaço de tempo, podendo haver conflito de papéis, além de severidade nos problemas vivenciados no dia a dia e a ausência de suporte social no local de trabalho.

Segundo Gil-Monte (2005), a Síndrome de Burnout poderá afetar os profissionais que lidam com pessoas em seu ambiente laboral. Em decorrência, ocorrem mudanças no comportamento, atitudes e condutas negativas para com o ambiente laboral e as pessoas que buscam o serviço no qual o trabalhador se encontra.

Tal síndrome pode afetar o seu público de várias maneiras, resultando em fatores como perda de motivação, baixa realização pessoal no trabalho, esgotamento físico e emocional, além do desgaste psíquico. Contudo, poderá afetar principalmente

o sujeito, causando sofrimento e adoecimento, afetando suas relações no trabalho, realização e relações pessoais e motivação no contexto de trabalho.

Conforme Zanelli, Andrade e Bastos (2014), os principais componentes presentes na Síndrome de Burnout são: a exaustão, que representa o estresse individual relacionado ao sentimento do sujeito, o qual poderá se sentir exaurido de suas forças físicas e mentais; o cinismo, visto que este retrata o contexto interpessoal, incluindo respostas negativas; a ineficácia, que se relaciona à dimensão da autoavaliação e ao sentimento de incompetência para realizar tarefas.

Carlotto (2002 apud MASLACH; SCHAUFELI; LEITER 2001) também aborda cinco aspectos que podem ser encontrados no Burnout: 1) A predominância de sintomas relacionados à exaustão mental e emocional, à fadiga e à depressão; 2) Sintomas comportamentais e mentais; 3) Sintomas relacionados ao ambiente de trabalho; 4) Manifestação em pessoas que não sofriam de adoecimentos psicopatológicos antes do surgimento do Burnout; 5) Diminuição de efetividade, proatividade e desempenho no trabalho por causa de ações e comportamentos diferentes. Segundo Carlotto (2002), a Síndrome de Burnout é considerada um problema social e de grande relevância, que atravessa o sujeito, deixando diversos prejuízos físicos, emocionais e psicológicos.

Batista et al. (2010) falam que diversos autores abordam as três dimensões do Burnout, que são descritas como a exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização profissional. Cada dimensão representa aspectos distintos que configuram esse adoecimento aos profissionais. Além disso, o Burnout torna o trabalhador insatisfeito com o seu próprio desenvolvimento em seu ambiente de trabalho e profissão, causando um declínio no que se refere à proatividade, ao sentimento de competência e êxito no seu ambiente laboral.

Gil-Monte et al. (2005) apresentam um modelo de Burnout descrito por quatro elementos teóricos. O primeiro é a ilusão pelo trabalho, no sujeito almeja atingir as metas do trabalho com a intenção de ter satisfação pessoal também. O segundo envolve o desgaste psíquico, constituído pela exaustão emocional e física, bem como o contato direto com os agentes desencadeadores do adoecimento. O terceiro é a indolência, com a mudança de comportamento de forma indiferente e a insensibilidade ao se relacionar com as pessoas. Por fim, acarreta na culpa, manifestada pelo sujeito pelas mudanças de atitudes no seu ambiente de trabalho.

Dessa forma, é possível discernir dois perfis no processo de adoecimento da Síndrome de Burnout. O perfil 1 é referente a todas as condutas e sentimentos que estão associados ao mal-estar no ambiente laboral. Porém, não afeta o profissional na realização de suas atividades no trabalho, embora elas ainda possam ser realizadas de forma mais efetiva. Esse perfil é definido com a presença dos baixos níveis de ilusão pelo trabalho, além de apresentar níveis altos de desgaste psíquico e indolência. O Perfil 2 é caracterizado por casos mais severos de Burnout, incluindo os sintomas de culpa, ilusão pelo trabalho, desgastes psíquicos e indolência (GIL-MONTE et al., 2005).

Segundo Tamayo (2009), a expansão do Burnout é uma resposta que afeta muitos trabalhadores, pois está cada vez mais presente no cotidiano, alastrando-se de forma preocupante e nutrido-se de mudanças negativas no mundo do trabalho. Em seus estudos, o autor define esse adoecimento como esgotamento profissional e síndrome psicológica ocasionada por tensão emocional crônica no trabalho.

Cada uma dessas fontes de desajuste manifesta-se mediante características que podem tornar ameaçante o ambiente ocupacional do trabalhador, especialmente quando permanecem durante muito tempo (TAMAYO, 2008).

Tamayo (2002 apud MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; TAMAYO, 2009; TAMAYO; TRÓCCOLI, 2002), destaca as três dimensões que constituem a SB, as quais apresentam-se como exaustão emocional, relacionada ao estresse individual, sentimento de esgotamento, fadiga que exaure e afeta as habilidades emocionais.

A desumanização ou o cinismo, correspondente ao aspecto interpessoal da síndrome, que afeta as atitudes e os comportamentos do sujeito de forma negativa, indiferente e com excessivo distanciamento dos demais profissionais e usuários de emergência hospitalar. Já a decepção (ou diminuição da realização ou ineficácia) refere-se à autoavaliação, associada à percepção do desempenho da função em seu ambiente laboral de forma insatisfatória e sentimento de incompetência.

### **3.2 Síndrome de Burnout em Profissionais da Saúde no contexto de emergência hospitalar**

Carlotto (1999) diz que os estudos sobre esse adoecimento se iniciaram com os profissionais que atuam na área da saúde, mais especificamente aqueles que atuam nos hospitais, saúde mental e serviço social. Esses profissionais precisam atender às demandas dos pacientes e da equipe de trabalho, podendo desencadear um quadro de Burnout. Dessa forma, a despersonalização pode acontecer como resposta ao distanciamento interpessoal do trabalhador com os pacientes. Esse sentimento impacta o sujeito, afetando seu desempenho e sua motivação profissional.

Baseado nos estudos dos autores citados acima, é correto afirmar que na Síndrome de Burnout ocorre dada a insensibilidade emocional desse profissional, podendo ocasionar mudanças ao se direcionar e tratar os pacientes e os colegas no ambiente profissional, além da perda de interesse em ir para o trabalho e realizar as mesmas atividades de forma repetitiva e exaustiva.

A dupla jornada de trabalho e os plantões, algo que pode ocorrer no ambiente laboral do profissional da saúde na emergência devido à recorrente falta ou demanda do dia, pode ocasionar o esgotamento físico, quando, segundo Freudenberg (1974), a exaustão é desencadeada por excessivos desgastes físicos e mentais, além da sobrecarga de trabalho.

Por se tratar de uma função que realiza a parte burocrática das atividades, solicitação de autorizações junto às redes credenciadas, procedimentos e materiais que serão utilizados no hospital, o trabalhador poderá ter exaustão emocional. Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) abordam a exaustão emocional em relação ao contato direto com os pacientes e demais profissionais da área da saúde, além de se reportar às redes credenciadas e demais setores.

A rotina diária desses profissionais de saúde que atuam na emergência do ambiente hospitalar envolve várias atividades repetitivas e podem existir diversos conflitos. Segundo Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), a despersonalização pode ocorrer por falta de motivação, distanciamento, mudanças no comportamento e sentimento de incapacidade. Há também a falta de interesse do trabalhador em estar no seu ambiente de trabalho, ocasionando faltas.

Desde o início da década de 1970 as investigações sobre a síndrome do burnout têm revelado entre seus correlatos, concomitantes e possíveis conseqüências, aspectos como: distúrbios individuais (depressão, queixas psicossomáticas, problemas de saúde, uso de drogas), atitudes inadequadas (insatisfação no trabalho, falta de comprometimento organizacional, intenção de abandonar o trabalho) e problemas no trabalho (absenteísmo e licença

médica, alta rotatividade, baixo desempenho e má qualidade dos serviços) (TAMAYO, 2009).

Ter o contato direto com pacientes, familiares e demais profissionais, sendo cobrado por eles, pode causar mudanças no comportamento e baixa autoestima. Segundo Gil-Monte (2005), um dos modelos teóricos da Síndrome de Burnout envolve a indolência e a culpa. Na indolência, evidenciam-se a mudança de comportamento e a insensibilidade, com a demonstração de indiferença às pessoas que necessitam de atendimento. O sentimento de culpabilidade pode ser manifestado posteriormente devido às atitudes no ambiente de trabalho, afetando, assim, a autoestima do sujeito e desencadeando o sentimento de incompetência.

Durante as atividades diárias desenvolvidas pelos profissionais de saúde hospitalares, também há o contato com outros profissionais da saúde que solicitam agendamentos para procedimentos, busca por autorizações de consultas médicas, exames e procedimentos em geral. Gil-Monte (2005) aborda que o processo da Síndrome de Burnout também tem como características o desgaste psíquico e o esgotamento físico e emocional.

Nos estudos de Cobêro, Moreira e Fernandes (2012), no ambiente laboral dos profissionais da área da saúde, muitas vezes não é possível tornar o local de trabalho adequado, por haver problemas diários, desde a escassez de recursos humanos até a falta de condições ideais para exercer as suas funções. Além disso, esses profissionais acompanham todo o sofrimento e a angústia dos pacientes.

Dessa forma, existe grande possibilidade de desgaste físico, emocional e mental. Outrossim, a autora ressalta que todos os fatores relacionados à rotina diária desse contexto, adicionados a diversos estressores ocupacionais, podem impactar diretamente o bem-estar profissional. Sendo assim, quando os estressores se tornam persistentes, podem afetar o sujeito, deixando-o vulnerável a desenvolver adoecimentos relacionados ao trabalho, como o Burnout.

Noro (2004) aborda que os atendentes, assim como outros profissionais da saúde que fazem todo o trabalho menos prestigiado, executam tarefas repetitivas e intensas, além de serem desvalorizados social e financeiramente. Os hospitais se configuram de forma complexa, com divisão de tarefas em diferentes grupos, interdependência das atividades realizadas, diversos níveis de autoridade e hierarquia de cada profissional. Esse modelo de organização caracteriza o modelo do taylorismo.

Cobêro, Moreira e Fernandes (2012) realizaram estudos sobre esse adoecimento em diversos profissionais da área da saúde. Em seus estudos sobre essa temática, destaca-se o início do Burnout nestes profissionais, observando que o fator desencadeador pode ser a ocupação do cargo, a não apresentação de uma oportunidade de crescimento, afetando o profissional e deixando-o com menos ânimo e desmotivados para realizar suas atividades diárias. Logo, encontram-se mais propícios para a síndrome, destacando como sintoma a falta de ânimo em seu ambiente laboral.

Carlotto e Cornelius (2007) falam sobre a escassez de estudos que abordem essa temática no Brasil, o que torna as dimensões e características do Burnout pouco conhecidas pela sociedade, sendo facilmente confundidas com o estresse no trabalho. Por conseguinte, os trabalhadores da saúde são facilmente acometidos por essa síndrome, cujo diagnóstico muitas vezes não é identificado.

A SB costuma estar acompanhada de sintomas como: sentimentos de desesperança, carência de entusiasmo no trabalho e na vida em geral, desilusão, autoconceito negativo, atitudes negativas frente ao trabalho e aos companheiros, dentre outros (CARLOTTO et al., 2007 apud BENBOW, 1998).

No ano de 1999, o Ministério da Saúde instituiu a Síndrome de Burnout como parte da lista de doenças relacionadas ao trabalho, descrita no grupo V do CID 10 e código Z73, como estado de exaustão vital. Em 2007, no decreto nº 6.042 de 2007, houve alteração no regulamento da previdência social, sendo que foram incluídos os agentes patogênicos causadores do adoecimento em profissionais relacionados ao ambiente de trabalho (ZORZANELLI; VIEIRA; RUSSO, 2016).

Kovaleski et al. (2011) destaca a relevância de investigar o contexto e aspectos do ambiente laboral associados ao Burnout na equipe de saúde. O bem-estar no trabalho é afetado por esse adoecimento, que está relacionado a diversos estressores ocupacionais. Dentre eles, estão as exaustivas jornadas de trabalho, falta de profissionais que auxiliem nas atividades diárias, falta de reconhecimento profissional, exposição a fatores de riscos, bem como o contato constante com o sofrimento e em alguns casos até mesmo a morte.

Segundo Kovaleski et al. (2011), esse adoecimento atinge esses profissionais, por atuarem em contexto multifacetado, atravessado por situações de mudanças emocionais, voltados para atividades que demandam atenção e cuidado. Os conflitos,

cansaços, exaustão, sobrecarga de trabalho, desvalorização, mudanças de turnos, falta de capacitação profissional, dificuldades de conciliar o trabalho e suas demais atividades são fatores que atrasam esses trabalhadores.

Mucci (2021), em seus estudos, destaca que os agentes estressores afetam o equilíbrio homeostático do organismo e, dessa forma, impactam aspectos físicos, como o ambiente externo, e atingem o cognitivo, atravessando a integridade do profissional, e emocionais como os sentimentos.

O trabalhador que atua em instituições hospitalares está exposto a diferentes estressores ocupacionais que afetam diretamente o seu bem estar. Dentre vários, podemos citar as longas jornadas de trabalho, o número insuficiente de pessoal, a falta de reconhecimento profissional, a alta exposição do profissional a riscos químicos e físicos, assim como o contato constante com o sofrimento, a dor e muitas vezes a morte (CARLOTTO, 2005).

Jaskulski (2009) informa que os profissionais que atuam em hospitais e são acometidos pela Síndrome de Burnout têm uma situação preocupante, pois são prestadores de serviços da área da saúde e podem trazer diversos prejuízos por afetar a relação do cuidado.

Carlotto (2005) afirma que o trabalho se correlaciona com o Burnout, dessa forma, influencia no desejo de mudar a atuação, insatisfação e despersonalização. Os profissionais da saúde que atuam nas emergências hospitalares necessitam de boas condições para exercer suas atividades laborais, fazendo-se necessário que haja organização desses ambientes, ter supervisões, suporte profissional e benefícios que possam promover qualidade de vida.

O profissional acometido por esse adoecimento apresenta atitudes e condutas negativas no seu ambiente laboral, além de estar insatisfeito, desgastado, abalado com seu trabalho, comprometendo seu desenvolvimento. Dessa forma, o colaborador diminuirá sua produção manifestando comportamentos de absenteísmo (TAMAYO, 2002).

Maslach (2006), fala sobre o Burnout não ser um problema somente do profissional, mas também do seu ambiente laboral em que está inserido. Dessa forma, o ambiente de trabalho e sua funcionalidade não está habilitado para melhor manejo e formas de trabalho, tornando-se um desencadeador para esse adoecimento.

### 3.3 Como a Síndrome de Burnout se manifesta

Segundo Bendassolli (2015), as manifestações ocorridas em diversas formas no Burnout podem ser listadas em sete categorias. A primeira é relacionada aos aspectos afetivos, uma vez que envolvem humor depressivo, ansiedade, desesperança, baixa autoestima, hipersensibilidade à crítica, sentimento de impotência em seu ambiente laboral, comportamentos de hostilidade, desconfiança com os demais profissionais e pacientes, bem como diminuição da tolerância e frustração.

A segunda envolve questões cognitivas associadas à perda de memória, dificuldades de tomar decisões, capacidade de concentração, além de possível desenvolvimento de sintomas, como tiques nervosos, agitação e dificuldades para relaxar. A terceira categoria afeta as questões físicas, ou seja, observam-se distúrbios gastrointestinais, fadiga, tremores, falta de ar, dor de cabeça, insônia e esgotamento.

Na quarta, tem-se o comportamento, demonstrando condutas de fuga, esquivas, absenteísmo, atrasos, pouco controle emocional, redução na produtividade, negligência, podendo apresentar também acidentes de trabalho. A quinta aborda as relações sociais, englobadas com problemas de relacionamentos com as pessoas que buscam pelo serviço e demais profissionais no ambiente de trabalho, distanciamento, para evitar o contato social.

Na sexta categoria, encontram-se as expressões atitudinais, as quais atingem o relacionamento no trabalho de forma geral com a insensibilidade, o distanciamento, a frieza, a indiferença e o cinismo. Já na sétima, abordam-se aspectos organizacionais, tais como diminuição do engajamento na organização e de suas atividades laborais, desencadeando tendência ao abandono do emprego.

Tamayo (2009) afirma que o profissional que é acometido pela SB poderá apresentar manifestações diferentes das listadas acima, pois os perfis podem variar de acordo com os fatores que atravessam o sujeito, bem como suas individualidades e aspectos organizacionais.

Alguns estudos de Tamayo (2009 apud MASLACH; LEITER, 1997) apontam novas interpretações sobre a Síndrome de Burnout, abordando noções de desajustes do indivíduo no trabalho. Esse desajuste entre o trabalhador e o seu ambiente laboral pode ser um ponto inicial para o desenvolvimento da SB, visto que esse processo pode associar-se com o relacionamento da equipe, o controle no ambiente de

trabalho, as recompensas e os valores. Dessa forma, o resultado poderá ser exaustão, cinismo e ineficácia.

Bendassolli (2015) salienta que o Burnout é um adoecimento psicológico multidimensional, o qual é desenvolvido como resposta ao estresse ocupacional crônico, além de ameaçar a qualidade de vida, o bem-estar e a saúde mental dos trabalhadores. Torna-se importante destacar que se trata de um fenômeno que atinge diferentes culturas em várias áreas de atuação, apresentando manifestações de aspectos afetivos, cognitivos, comportamentais, físicos, atitudinais, sociais e organizacionais.

Além disso, é importante ressaltar as consequências desse desgaste, como absenteísmo e insatisfação no trabalho. Assim, considerando o exposto sobre essa síndrome, é necessário destacar a importância de validar o profissional, bem como desenvolver medidas que possam diminuir os riscos para o avanço da SB.

Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2014) pud MASLACH; SHAUFELI; LUTER, 2001) descrevem três categorias do ambiente de trabalho que podem estar relacionadas à ocorrência do Burnout. São elas características das tarefas, as quais englobam atividades a serem realizadas em pouco tempo, severidade com as demandas que possam surgir, ausência de suporte social, falta de informações, conflito e ambiguidade de papéis exercidos; categorias ocupacionais, em que destacam-se os profissionais da saúde; características organizacionais, possuindo exigências por maior produtividade, tempo, dedicação e maior flexibilidade pessoal para atender as demandas das empresas. Todos esses pontos afetam o trabalhador, trazendo prejuízos à sua qualidade de vida e à sua saúde de forma integral.

Zanelli, Andrade e Bastos (2014) falam que o bem-estar no contexto laboral possui diversas variações, entretanto, nas suas definições, enfatiza-se que a afetividade do contexto de trabalho possui influência que contribui para o bem-estar psicológico do profissional.

Em profissionais da saúde que atuam no segmento hospitalar, os fatores desencadeadores da Síndrome de Burnout poderão ocorrer pelo cargo que ocupam, e quase sempre apresenta baixa oportunidade de crescimento profissional. Com isso, o trabalhador não tem ânimo para exercer suas funções e tende a permanecer desmotivado. A autora destaca ainda sobre a importância de observar e preocupar-se com a saúde desses profissionais, adquirindo um olhar mais científico e referente às

demandas que estão em torno do ambiente de trabalho, no intuito de desenvolver estratégias para a manutenção da saúde mental (NORO, 2004).

Tamayo e Tróccoli (2002) descrevem o *coping* como estratégia de enfrentamento a essas variáveis. Esse processo contempla aspectos cognitivos e comportamentais que podem passar por constantes mudanças para atender a questões específicas que podem ser internas ou externas. Essa técnica centrada no problema poderá prevenir o desenvolvimento do Burnout, podendo ser compreendida como a ação do trabalhador para enfrentar as demandas que possam desencadear os fatores estressores, buscando a regulação das emoções.

### **3.4 Estratégias para identificar a Síndrome de Burnout em Profissionais da Saúde no contexto da emergência hospitalar**

Segundo Yin (2016), é importante que, antes de aplicar o instrumento, seja realizada uma entrevista individual, pois possibilita ao participante conhecer a pesquisa e falar sobre a sua vivência em seu ambiente laboral, bem como auxiliar na escolha do instrumento a ser utilizado para a pesquisa.

Existem diversos tipos de entrevista, entre elas, destaca-se a entrevista semiestruturada, para conhecer o profissional e suas atividades laborais. Esse modelo de entrevista proporciona levantar dados sobre a temática que será estudada, favorecendo respostas espontâneas e permitindo uma conversa fluida. Já a entrevista estruturada é um modelo que já possui perguntas definidas e que seguem um padrão, que são aplicadas igualmente para todos os participantes.

Diversos instrumentos foram desenvolvidos para analisar as fases que podem auxiliar a identificação e a mensuração da SB (BENDASSOLLI, 2015 apud TAMAYO, 2009). O MBI (*Maslach Burnout Inventory*) é considerado um instrumento amplo, o qual compõe áreas respectivas à satisfação, profissionais, características do cargo e dados demográficos.

Esse instrumento é composto por 22 perguntas, com pontuações de 1 a 5, que avaliam dimensões divididas em fatores. Fator 1: expressa a exaustão emocional, baixa realização profissional, despersonalização; Fator 2: sentimentos e situações decorrentes da realização profissional; Fator 3: despersonalização e distanciamento emocional (CARLOTTO; CÂMARA, 2004).

O CESQT (Questionário para Avaliação da Síndrome de Burnout no Trabalho), elaborado por Pedro Gil-Monte et al. (2005) e adaptado para utilização no Brasil, é composto por quatro dimensões, as quais são a ilusão pelo trabalho, o desgaste psíquico, a indolência e a culpa. Tais aspectos refletem sobre as dimensões da Síndrome de Burnout, no modelo de Gil-Monte et al. (2005). Além disso, avaliam diferentes perfis na evolução desse adoecimento, incorporando itens emocionais, aspectos cognitivos e físicos. É composto por 20 questões que analisam o perfil 1, que se refere ao desgaste psíquico, e o perfil 2, caracterizado pelo desenvolvimento da Síndrome de Burnout, incluindo sintomas e sentimento de culpa.

Portanto, trata-se de um instrumento utilizado para avaliar a Síndrome de Burnout no contexto de trabalho em diferentes culturas. Sua versão original é em espanhol, mas foi adaptada à língua portuguesa, atendendo aos critérios metodológicos da comissão internacional de testes. Esse instrumento auxilia na identificação do adoecimento, no intuito de entender a correlação entre comportamentos e sintomas (GIL-MONTE *et al.*, 2005).

A Escala de Caracterização do Burnout (ECB), elaborado por Tamayo e Tróccoli (2009), é um instrumento psicométrico, tendo como base na estrutura trifatorial do MBI, adaptado para utilização no Brasil, bem como apresenta novos fatores para investigação.

Esse instrumento é composto por 35 questões, que são divididas para investigar diferentes fatores, como a despersonalização, realização profissional e exaustão emocional. É avaliado numa escala de cinco pontos, sendo 1 para nunca, 2 – raramente, 3- algumas vezes, 4 - frequentemente e 5 – sempre.(TAMAYO, et al., 2009)

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto que foi discutido, entende-se que os profissionais que atuam na saúde hospitalar em atendimentos de emergência podem ser afetados pela Síndrome de Burnout. Segundo Carlotto (2015 apud DEJOURS, 1992), o sofrimento e as pressões organizacionais e o funcionamento psíquico podem resultar em formas defensivas manifestadas através da SB.

A exaustão emocional desses profissionais pôde ser caracterizada pela falta de motivação e sentimento de esgotamento. Esses profissionais perdem o engajamento na execução das suas atividades diárias, ficando desgastados psíquica e fisicamente. Na despersonalização, o trabalhador desenvolve indiferença e insensibilidade emocional, afetando o seu relacionamento com os demais colegas de trabalho e pacientes. A baixa realização profissional irá se manifestar através de constantes autoavaliações negativas, ocasionando insatisfação e infelicidade dentro do contexto laboral (CARLOTTO; CORNELIUS, 2007).

Conforme Cobêro, Moreira e Fernandes (2012), o trabalhador que desenvolve a Síndrome de Burnout muda em diferentes aspectos que afetam sua saúde física, psicológica, emocional, social e comportamental. Os profissionais de saúde, por atuarem na linha de frente, realizando atendimentos, lidando com burocracia excessiva e solicitações internas de outros profissionais, podem apresentar baixa autoestima e sentimento de culpa devido à mudança do comportamento e à conduta no trabalho.

O sentimento de culpa, descrito por Gil-Monte et al. (2005), é manifestado como resposta às diferentes atitudes no ambiente de trabalho, afetando o sujeito e desenvolvendo sentimento de incompetência e insatisfação. Porém, a indolência também é manifestada, com a mudança de comportamento e insensibilidade no atendimento, demonstrando indiferença.

A jornada de trabalho na emergência hospitalar tem carga horária dinâmica e mutável, com mudanças que podem ocorrer antes, durante e até após os turnos desses profissionais. É importante destacar o desgaste psíquico descrito por Gil-Monte et al. (2005), caracterizado pela exaustão emocional e física, além do contato direto e intenso com os agentes estressores e desencadeadores para a Síndrome de Burnout.

Uma limitação significativa deste estudo foi a escassez de pesquisas disponíveis sobre essa temática específica, com foco nesse público-alvo em particular, o que exigiu uma busca abrangente em várias subáreas para estabelecer conexões relevantes. Esse cenário destaca a importância de desenvolver estudos de campo direcionados aos profissionais de saúde, a fim de ampliar a visibilidade desse grupo frequentemente negligenciado e pouco reconhecido socialmente.

Além disso, é essencial promover estratégias que visem minimizar o desenvolvimento dessa condição de adoecimento psíquico. Investigações futuras devem ser direcionadas para compreender de forma mais aprofundada a dinâmica do trabalho e as experiências desses profissionais, bem como a relação desses aspectos com o surgimento da Síndrome de Burnout. Estudos de campo dedicados a essa população específica podem fornecer informações valiosas sobre os fatores de risco e proteção, além de subsidiar o desenvolvimento de intervenções e políticas direcionadas à promoção da saúde mental desses profissionais.

Ademais, são necessários meios que possam oferecer melhores condições de trabalho, visto que a SB gera um problema social que afeta a saúde e a qualidade de vida do trabalhador. Portanto, destaca-se a importância de investigar os aspectos laborais desses profissionais da saúde e contexto de trabalho associados a esse adoecimento.

## REFERÊNCIAS

BARDIN. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BATISTA, J. B. .V. *et al.* Prevalência da Síndrome de Burnout e fatores sociodemográficos e laborais em professores de escolas municipais da cidade de João Pessoa, PB. **Rev. bras. epidemiol**, v. 13, n. 3, Set 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbepid/a/74MV3CfF8g6vSHjWMQJFqkp/?lang=pt>. Acesso em: 15 nov. 2022.

BENDASSOLLI, A. **Dicionário de psicologia do trabalho e das organizações**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2015.

BLUSTEIN, D. L. The role of work in psychological health and well-being: a conceptual, historical, and public policy perspective. **American Psychologist**, v. 63, n. 4, pp. 228–240, 2008. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0003-066X.63.4.228>. Acesso em: 15 nov. 2022.

BRAUN, A. C. **Síndrome de Burnout em professores de ensino especial**. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) - Faculdade de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, p. 75, 2012. Disponível em: <https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/4778/1/000440650-Texto%2BCompleto-0.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2022.

CARLOTTO, M. S. A Síndrome de Burnout e o trabalho docente. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 7, n. 1, p. 21-29, jan./jun. 2002.

CARLOTTO, M. S. Síndrome de Burnout: um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho?. **Aletheia**, n. 10, pp. 103-114, 1999. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Mary-Carlotto/publication/285329138\\_Burnout\\_Syndrome\\_an\\_individual\\_problem\\_or\\_a\\_job-related\\_problem/links/63beabfb56d41566df59a4c0/Burnout-Syndrome-an-individual-problem-or-a-job-related-problem.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mary-Carlotto/publication/285329138_Burnout_Syndrome_an_individual_problem_or_a_job-related_problem/links/63beabfb56d41566df59a4c0/Burnout-Syndrome-an-individual-problem-or-a-job-related-problem.pdf). Acesso em: 12 maio 2023.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise fatorial do Maslach Burnout inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. **Psicologia em Estudo**, v. 9, n. 3, p. 499-505, set./dez. 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/sqhs5pPk4QBspW3DKXrmxnP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 maio 2023.

CARLOTTO, M. S.; CORNELIUS, Adriane. Síndrome de Burnout em profissionais de atendimento de urgência. **Rev. Psicologia em Foco**, v. 1, n. 1, pp. 1-10, 2007. Disponível em: <https://revistas.fw.uri.br/index.php/psicologiaemfoco/article/view/1125/1596>. Acesso em: 12 maio 2023.

CARLOTTO, M. S.; DIEHL, L. Síndrome de Burnout: Indicadores para a construção de um diagnóstico. **Psicologia Clínica**, v. 27, n. 2, pp. 161-179, 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2910/291044011009.pdf>. Acesso em 17 nov. 2022.

COBÊRO, C.; MOREIRA, W. G.; FERNANDES, L. A. Impacto da Síndrome de Burnout na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de um centro público de saúde.

In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 9., 2012, Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro: UFF, 2012. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/21816105.pdf>. Acesso em: 11 maio 2023.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Tradução de Luciana de Oliveira da Rocha. São Paulo: Artmed Editora S.A., 2007.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho**. 5. ed. São Paulo: Cortez, Oboré, 1992.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FREUDENBERGER, H. J. Staff burn-out. **Journal of social issues**, Malden, v. 30, n. 1, p. 159-165, 1974.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Rio Grande do Sul: UFRGS editora, 2014.

GIL-MONTE, Pedro et al. Prevalência da Síndrome de Burnout em monitores detalhados para pessoas com deficiência. **Jornal of work and Organizational Psychology**, v. 21, 2005, p. 107-123.

GIL-MONTE, P.; CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Validação da versão brasileira do “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” em professores. **Revista Saúde Pública**, v. 44, n. 1, p. 140-147, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/nKKQCc5BLz9Dqg59LPkXJHM/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 17 nov. 2022.

GOMES, G. O. **Trabalho e saúde das profissionais de enfermagem em urgência e emergência: estudo de caso em uma Unidade de Pronto Atendimento no Município do Rio de Janeiro**. Dissertação (Mestrado) - Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2020.

JARRUCHE, L. T.; MUCCI, S. Síndrome de burnout em profissionais da saúde: revisão integrativa. **Rev. Bioét.**, v. 29, n. 1, p. 162-173, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/RmLXkWCVw3RGmKsQYVDGGpG/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 08 maio 2023

KOVALESKI, D. F.; BRESSAN, A. A Síndrome de Burnout em profissionais de saúde. **Saúde Social e Transformação**, v. 3, n. 2, p. 107-113, 2012. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2653/265323670015.pdf>. Acesso em: 08 maio 2023.

LIMA, T. C. S.; MIOTO, R.C.T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Katál**, Florianópolis, v. 10, 2007.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job Burnout. **Annual Review Psychology**, v. 52, p. 397-422, 2001.

MINAYO, M. C. S. (org.). **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo-Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1992.

NORO, N. T. T. **Síndrome de Burnout entre trabalhadores de um hospital geral**. Dissertação (Mestrado em Ergonomia) - Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul, p. 76, 2004. Disponível em: Acesso em: 12 maio 2023.

PEREIRA, V. B. L. C. et al. Síndrome De Burnout Entre Profissionais Que Trabalham Com Atendimento Ao Público. **Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR**, v. 27, n. 6, p. 2164-2176, 2023.

PEREIRA, A. M. T. B. (Org.). **Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. Belo Horizonte: Casa do Psicólogo, 2002, p. 44.

PONTES, C. **Síndrome de Burnout**: uma doença relacionada ao trabalho. Jusbrasil, [s./] 2013. Disponível em: [https://advocaciapontes.jusbrasil.com.br/artigos/118679303/sindrome-de-Burnout-uma-doenca-relacionada-ao-trabalho#:~:text=A%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20est%C3%A1,\(esta%20de%20exaust%C3%A3o%20vital\)](https://advocaciapontes.jusbrasil.com.br/artigos/118679303/sindrome-de-Burnout-uma-doenca-relacionada-ao-trabalho#:~:text=A%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20est%C3%A1,(esta%20de%20exaust%C3%A3o%20vital).). Acesso em: 20 nov. 2022.

TAMAYO, M. R. Burnout: implicações das fontes Organizacionais de desajuste indivíduo-trabalho em profissionais da enfermagem. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 22, n. 3, p. 474-482. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prc/a/vhNsLVJr6gFJQKKSj8HhHhj/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 maio 2023.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). **Estudos de Psicologia**, v. 14, n. 3, p. 213-221 2009. Disponível em <https://www.scielo.br/j/epsic/a/nyL8q9DYDVVv9LycBpCJgXf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 08 maio 2023.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 7, n. 1, p. 37-46, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/JZYHqLfbXyfxWg3vTHQBk6x/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 maio 2023.

TAYLOR. **Princípios de administração científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas S.A, 1995. VARELA, Rute Miriam Campos. **Burnout em profissionais de saúde animal: Um estudo integrativo com variáveis individuais, relacionadas com o trabalho e psicossociais**. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e das Organizações) - Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa, 2020.

ZANATTA, A. B.; LUCCA, S. R. Prevalência da síndrome de Burnout em profissionais da saúde de um hospital oncohematológico infantil. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v. 49, n. 2, p. 253-258, 2019. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342015000200253&script=sci\\_abstr act&tIng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342015000200253&script=sci_abstr act&tIng=pt). Acesso em: 15 abr. 2022.

ZANELLI, J. C.; ANDRADE, J. E. B.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

ZORZANELLI, R.; VIEIRA, I.; RUSSO, J. A. Diversos nomes para o cansaço: categorias emergentes e sua relação com o mundo do trabalho. **Interface** v. 20, n. 56, p. 77-88, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/x95Hz9YkWYrTLSTMRCqFM9L/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 nov. 2022.