



PESQUISA

THE BURNOUT SYNDROME AND YOUR UNCHAINER FACTORES IN NURSES OF BASIC UNITS OF HEALTH

A SÍNDROME DE BURNOUT E SEUS FATORES DESENCADANTES EM ENFERMEIROS DE UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

LA SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS FACTORES DESENCADANTES EN ENFERMEROS DE UNIDADES BASICAS DE SALUD

Priscila Grangeia dos Santos¹, Joanir Pereira Passos²

ABSTRACT

Objectives: To analyze the possible Burnout Syndrome's unchaining factors and to argue the indicatives of this syndrome in Basic Health Units' (BHU) nurses. **Method:** The subjects were nurses from basic units from an administrative region of the programmatic area 3.1 from the city of Rio de Janeiro. The collection of data was realized by means of interview with thirty nurses of three modalities of health unities. Two instruments were used in the study: an interview script to characterize the subjects and to get elements of nurse's work; and the Maslach Burnout Inventory (MBI) to present the indicatives of the syndrome. **Results:** The study pointed that the possible Burnout Syndrome's unchaining factors at BHUs were the environment elements and work conditions; and following the MBI evaluation, 16,7% of the professionals presented indicative of Burnout Syndrome. **Conclusion:** The nurses in the development of work detach negatively the structural aspects of the unities. The percent of Burnout Syndrome's indicative must gain importance since the same one spoils the health quality and the work quality of these professionals. **Descriptors:** Nursing, Work, Burnout.

RESUMO

Objetivos: Analisar os possíveis fatores desencadeantes da Síndrome de Burnout e discutir os indicativos desta síndrome em enfermeiros de Unidades Básicas de Saúde (UBS). **Método:** Os sujeitos foram enfermeiros de unidades básicas de uma região administrativa da área programática 3.1 do município do Rio de Janeiro. A coleta de dados foi realizada mediante entrevistas com trinta enfermeiros de três modalidades de unidades de saúde. Dois instrumentos foram utilizados no estudo: um roteiro de entrevista para caracterizar os sujeitos e obter elementos do trabalho do enfermeiro; e o Inventário em Burnout de Maslach (MBI) para apresentar os indicativos da síndrome. **Resultados:** O estudo apontou que os possíveis fatores desencadeantes da Síndrome de Burnout nas UBS foram os elementos do ambiente e condições de trabalho; e seguindo a avaliação do MBI, 16,7% dos profissionais apresentaram indicativo da Síndrome de Burnout. **Conclusão:** Os enfermeiros destacam os aspectos estruturais das unidades negativamente no desenvolvimento do trabalho. O percentual de indicativo da Síndrome de Burnout deve ganhar importância já que a mesma deteriora a qualidade de saúde e a qualidade do trabalho desses profissionais. **Descritores:** Enfermagem, Trabalho, Esgotamento profissional.

RESUMEN

Objetivos: Analisar los posibles factores de activación del síndrome de agotamiento profesional y discutir los indicativos de la síndrome en enfermeros de unidades básicas de salud (UBS). **Método:** Los sujetos fueron enfermeros de unidades básicas de una región administrativa de la área programática 3.1 del municipio Rio de Janeiro. La recopilación de datos fue realizada con entrevistas a treinta enfermeros de tres modalidades de unidades de salud. Dos instrumentos fueron utilizados en el estudio: una entrevista estructurada para caracterizar los sujetos y obtener elementos del trabajo de enfermería; y el Inventario en Burnout de Maslach (MBI) para presentar los indicativos del síndrome. **Resultados:** El estudio demostró que los posibles factores de activación del síndrome de agotamiento profesional en UBS fueron los elementos del ambiente y condiciones de trabajo. Y tras la evaluación del MBI, 16,7% de los profesionales habían indicativo de la síndrome de burnout. **Conclusión:** Los enfermeros destacan los aspectos estructurales de las unidades negativamente en el desenvolvimiento del trabajo; El porcentaje de indicativo de la síndrome de agotamiento profesional debe ganar importancia, ya que se deteriora la calidad de salud y la calidad del trabajo de estos profesionales. **Descriptor:** Enfermería. Trabajo. Agotamiento profesional

¹Mestranda do Programa de Pós-Graduação - Mestrado em Enfermagem/UNIRIO. Enfermeira do Quadro de Oficiais de Saúde do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro, E-mail: priscilagrangia@gmail.com.² Doutora em Enfermagem. Professora Associada/DESP/EEAP/UNIRIO. joanirpassos@uol.com.br, joanirpassos@bol.com.br

INTRODUÇÃO

A interação do homem com o trabalho e a conseqüente associação entre suas ações e suas condições de trabalho geram impactos na saúde. As atividades laborais podem levar à ocorrência de doenças físicas e transtornos mentais, enfermidades essas, que vem sendo mais estudadas nas últimas décadas.

Dentre as conseqüências psíquicas aos trabalhadores resulta a Síndrome de Burnout, também chamada de síndrome da estafa profissional, termo não muito popularizado, que é uma resposta ao estresse laboral crônico que se pode desenvolver em todos os tipos de profissionais, mas ocorre com predileção em profissionais de organização de serviços, que trabalham em contato direto com outras pessoas, principalmente, quando essa atividade é considerada de ajuda como médicos, enfermeiros e professores. Deteriora significativamente a qualidade do trabalho e conseqüentemente a qualidade do serviço que a organização oferece¹⁻⁴.

Os profissionais de saúde representam um grupo de trabalhadores mais afetados e seus estudos de prevalência mostram taxas de Burnout variando entre 30 e 47%⁵. Entre esses profissionais estão os enfermeiros, que possuem inúmeros elementos estressores ocupacionais, entre eles: luta por reconhecimento social, sobrecarga de trabalho, achatamento de salários, múltiplos vínculos empregatícios, recursos inadequados, contato direto com a dor e o sofrimento¹⁻⁴.

O Burnout é uma síndrome psicológica resultante de estressores interpessoais crônicos no trabalho e caracteriza-se por: exaustão emocional, despersonalização e diminuição do envolvimento pessoal no trabalho. A exaustão

sensação de estar sendo exigido além de seus limites emocionais. A despersonalização caracteriza-se por distanciamento emocional e indiferença em relação ao trabalho ou aos usuários do serviço. A diminuição do envolvimento pessoal no trabalho se expressa como falta de perspectivas para o futuro, frustração e sentimentos de incompetência e fracasso⁶.

Muitos estudos abordam alterações da saúde mental, com destaque para a Síndrome de Burnout, em enfermeiros de serviços de alta complexidade, tais como: unidade de terapia intensiva, unidade coronariana, centro cirúrgico ou, de uma maneira geral, na rede hospitalocêntrica, mas pesquisas sobre comprometimentos psíquicos em enfermeiros de unidades de atenção básica ainda são escassas.

A atividade laboral do enfermeiro de atenção básica seria menos estressora do que a de outros enfermeiros em outros cenários de trabalho? Quais fatores poderiam levar um enfermeiro de atenção básica a desenvolver a Síndrome de Burnout?

Os objetivos deste estudo foram analisar os possíveis fatores desencadeantes da Síndrome de Burnout em enfermeiros de unidades básicas de saúde de uma região administrativa da área programática 3.1 e; discutir os indicativos da Síndrome de Burnout em enfermeiros de unidades básicas de saúde.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa descritiva que apresenta como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis⁷. Com abordagem quanti-

Santos PG, Passos JP. qualitativa que se propõe a uma compreensão particular e profunda dos fenômenos, a qual se

exige motivação, participação e conhecimento do pesquisador para interpretar os eventos sociais.⁸

Foram utilizadas como campo de pesquisa três modalidades de unidades da rede de atenção básica de saúde no município do Rio de Janeiro dentro da área programática 3.1: um Centro Municipal de Saúde (CMS), uma Policlínica e um Posto de Saúde (PS), situadas no bairro Ilha do Governador - XX Região Administrativa.

A escolha da Área Programática teve como critérios: ter diferentes estruturas organizacionais e possuir um contingente significativo de enfermeiros ocupando diversos níveis de atividades/função.

A escolha do bairro (região administrativa) ocorreu pela técnica de amostragem aleatória simples, um procedimento básico da amostragem científica, que consiste em atribuir a cada elemento da população focada um número único para depois selecionar algum (ns) desses elementos de forma casual⁷.

Para atingir os objetivos delimitados, os sujeitos da pesquisa foram enfermeiros pertencentes às equipes das três modalidades de unidades de saúde citadas anteriormente, abordados individualmente em visitas às unidades e aplicados dois instrumentos após autorização mediante Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

a) Roteiro de entrevistas, com perguntas abertas e fechadas, dentre elas, perguntas objetivando a caracterização dos sujeitos da pesquisa (sexo, idade, tempo de formação, tempo de trabalho na unidade, número de vínculos profissionais) e outras focalizando o objeto da pesquisa, abordando os elementos facilitadores do trabalho, os elementos que dificultam o trabalho e

The Burnout syndrome... elementos de satisfação pessoal e insatisfação pessoal no trabalho.

b) Inventário em Burnout de Maslach (MBI - Human Services Survey) composto por 22 afirmações sobre sentimentos e atitudes que englobam os três aspectos fundamentais da síndrome: exaustão emocional (9 itens), despersonalização (5 itens) e envolvimento pessoal no trabalho (8 itens).

A coleta de dados foi realizada mediante a técnica de entrevista semi-estruturada, após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Secretaria Municipal de Saúde da cidade do Rio de Janeiro, ocorrida no dia 26 de novembro de 2007, através do protocolo de pesquisa nº184/07 e da autorização dos dirigentes das Unidades selecionadas, em atendimento ao disposto na Resolução Nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.

Após a aplicação dos instrumentos, as respostas obtidas através do roteiro de entrevistas (palavras e/ou frases significativas) e do preenchimento dos itens do questionário MBI foram registradas na forma de planilhas no programa Microsoft Excel (Windows Millenium Edition) com vistas análise dos dados mediante o método quanti-qualitativo.

E para a avaliação do MBI, consideram-se as pessoas como tendo Burnout quando pelo menos duas das três dimensões estão alteradas negativamente (duas dimensões com alta tendência), e como “tendência ao Burnout” quando uma das dimensões está alterada (uma dimensão com alta tendência) e as outras estão na média (duas dimensões com média tendência)⁹.

RESULTADOS

Santos PG, Passos JP.

Dos 39 enfermeiros lotados nos três cenários de investigação 77% que corresponde 30 profissionais participaram do estudo.

Em relação à entrevista as respostas obtidas pelos investigados, a serem questionados sobre o trabalho como enfermeiro na unidade, a maior parte dos entrevistados afirmou que existem elementos facilitadores (90%), difíceis (93,3%), de satisfação (96,7%) e insatisfação pessoal (93,3%) no exercício do cotidiano laboral de suas atividades.

Apesar da amostra do estudo pertencer a três tipos distintos de unidades básicas de saúde, pouquíssimos elementos diferenciaram as respostas ao roteiro de entrevista nos campos de pesquisa.

Todos os elementos sejam eles: facilitadores, difíceis, de satisfação ou de insatisfação pessoal apresentados pelos enfermeiros que afirmaram possuir tais elementos em suas atividades foram agrupados nas seguintes categorias:

Ambiente e condições de trabalho

(Ex.: “Estrutura física inadequada.”; “Trabalho de prevenção, orientação, educação”; “Serviço tranquilo”; Carga horária”; “Baixa remuneração”; “Poucos profissionais”; “Falta de medicamentos”; “Falta de materiais.”).

Aspectos organizacionais do trabalho

(Ex.: “Dificuldade para realizar encaminhamentos, referência e contra-referência.”; “Fluxos internos funcionantes”; “Capacitação para os programas”; “Definição clara da atuação do enfermeiro”).

Relação profissional das equipes na unidade

(Ex.: “Descaso dos profissionais”; “Superiores acessíveis”; “Liberdade de atuação do enfermeiro”; “Respeito dos outros profissionais”; “Compromisso dos outros profissionais”; “Disputa por vantagens entre os profissionais”).

Rev. de Pesq.: cuidado é fundamental Online 2009. set/dez. 1(2): 235-241

The Burnout syndrome...

Relacionamento interpessoal com equipes e chefias

(Ex.: “A amizade com os profissionais.”; “Bom relacionamento com a equipe de enfermagem”;

“União entre os Enfermeiros”; “Dificuldade de relacionamento entre funcionários”).

Clientela

(Ex.: “Reconhecimento da população.”; “Troca de experiências”; “Clientela facilita o trabalho.”).

Aspectos pessoais

(Ex.: “Gosto do que faço.”; “Gosto do meu local de trabalho”; “O meu tempo de formação facilita a administração de situações conflitantes.”; “Não trabalhar na minha habilitação”).

Sistema público de saúde

(Ex.: “Falta de interesse dos governantes.”; “Descaso do governo com a saúde”; “Dificuldade para realização de mudanças devido ao orçamento”).

Quadro 1 - Elementos do trabalho do enfermeiro, Rio de Janeiro, 2007/2008.

Elementos	F	D	SP	IP
Ambiente/condições de trabalho	<u>19</u>	<u>29</u>	01	<u>11</u>
Aspectos organizacionais	8	14	12	04
Relação profissional	13	07	07	10
Relacionamento interpessoal	17	05	05	02
Clientela	02	05	<u>21</u>	04
Aspectos pessoais	04	0	14	05
Sistema público de saúde	0	08	0	08

F- Facilitadores D - Difíceis SP - Satisfação Pessoal IP - Insatisfação Pessoal

Verificamos no Quadro 1 que o grupo de respostas relacionadas ao ambiente e condições de trabalho foi o mais citado entre os elementos facilitadores, os que dificultam e os de insatisfação pessoal. Destacamos 29 dos 30 profissionais participantes da pesquisa citaram o ambiente e as condições de trabalho como um dos elementos que dificultam o trabalho do enfermeiro.

Demonstra-se assim que no serviço de atenção à saúde na esfera do setor público, as dificuldades estruturais são retratadas no

Santos PG, Passos JP. cotidiano da sociedade brasileira e afetam os profissionais de saúde, visto que eles são obrigados a conviver com tais dificuldades e, muitas vezes, até serem responsabilizados pelas

mesmas. Logo, os profissionais de saúde do setor público, geralmente, são exigidos quanto ao enfrentamento de questões técnicas e sociais, sem que eles disponham, contudo, dos recursos adequados¹⁰.

A mesma tabela demonstra que a clientela é o elemento de maior satisfação pessoal. Sabendo que a oferta e o consumo de saúde estão intimamente relacionados, corresponder às expectativas da clientela é um dos maiores desafios para a organização da assistência¹¹. Logo, a clientela torna-se fundamental para o trabalho, já que o sentimento de satisfação com o trabalho é um dos aspectos mais importantes na proteção com relação ao Burnout¹².

Abordando e seguindo a avaliação do Inventário em Burnout de Maslach (MBI - Human Services Survey) em suas três dimensões que caracterizam a Síndrome de Burnout, e avaliando cada dimensão em alta, média e baixa tendência à Síndrome de Burnout, pode-se obter:

Quadro 2 - Componentes da Síndrome x Tendência, Rio de Janeiro, 2007/2008

Componentes	Tendência		
	Alta	Média	Baixa
Exaustão emocional	26,7%	33,3%	40,0%
Despersonalização	10,0%	30,0%	60,0%
Envolvimento pessoal no trabalho	23,3%	36,7%	40,0%

Fonte: Entrevistas em UBS - RJ

As três dimensões da síndrome indicaram percentuais maiores dentro do nível baixa tendência à Burnout, como pode ser observado no Quadro 2, diferenciando o resultado de outros estudos realizados a nível hospitalar, onde 93% dos participantes estavam distribuídos entre os níveis médio e alto¹³.

The Burnout syndrome...

Observa-se também a semelhança dos níveis das dimensões exaustão emocional e envolvimento pessoal no trabalho. Seriam os profissionais enfermeiros da rede básica de saúde

mais envolvidos no trabalho devido a sua baixa exaustão emocional?

Considerando as pessoas como tendo Burnout quando pelo menos duas das três dimensões estão alteradas negativamente, ou seja, quando duas das dimensões componentes da síndrome apresentam alta tendência à Síndrome de Burnout seguindo o instrumento MBI e como “tendência ao Burnout” quando uma das dimensões está alterada, ou seja, quando uma dimensão apresenta alta tendência, e as outras estão na média, duas dimensões apresentando média tendência à síndrome⁹.

Dentre os entrevistados cinco (16,7%) apresentaram indicativo da Síndrome de Burnout e um (3,3%) indicativo de tendência à Burnout.

Os profissionais de saúde representam um grupo de trabalhadores mais afetados e um estudo relata ocorrência na faixa de 10% nos profissionais de saúde do Brasil aproximando-se do resultado de 16,7% encontrado neste estudo⁵.

Observando a relação do tempo de formado dos enfermeiros que apresentaram indicativo da Síndrome de Burnout, o estudo aponta que a maioria dos enfermeiros com indicativo da Síndrome de Burnout (80%) já tinham mais de 10 anos de formação profissional. Nas áreas de saúde, pesquisas têm demonstrado maior concentração de profissionais insatisfeitos nos primeiros anos de formado, tendendo a cair com o transcurso do tempo¹¹. Ressaltando que a insatisfação é uma característica da Síndrome de Burnout, pode-se dizer que o resultado deste estudo diferenciou-se da literatura estudada.

Santos PG, Passos JP.

Os profissionais que apresentaram indicativo da Síndrome de Burnout possuíam mais de um vínculo profissional. Os profissionais de saúde têm aumentado suas horas de trabalho em múltiplos empregos, como mecanismos de compensação para perdas de remuneração. Assim, a necessidade de ter múltiplos empregos devido à acentuada lacuna entre os baixos salários e as aspirações a um determinado padrão de vida compromete a qualidade da assistência e a saúde física e mental dos profissionais de saúde¹¹.

CONCLUSÃO

Analisando os possíveis fatores desencadeantes da Síndrome de Burnout em enfermeiros de unidades básicas de saúde da região administrativa abordada, torna-se notável no estudo a abordagem maciça do ambiente e das condições de trabalho dentro dos elementos que dificultam e elementos de insatisfação pessoal. Falas como: “Baixa remuneração”; “Poucos profissionais”; “Falta de medicamentos”; “Falta de materiais”; “Estrutura física inadequada”; “Desgaste no trabalho”; “Falta de materiais para os usuários” e “Baixa remuneração” é constante nas entrevistas.

Tal repetição pode demonstrar a maior preocupação por parte dos profissionais com os aspectos estruturais presentes no trabalho do enfermeiro em unidades do sistema público de saúde, além de apresentar a possibilidade de nesse grupo de elementos estarem os possíveis fatores desencadeantes da síndrome.

Discutindo os indicativos da Síndrome de Burnout dos enfermeiros das Unidades Básicas de Saúde participantes da amostra deste estudo, através da avaliação pelo Inventário em Burnout de Maslach, obteve-se um percentual de 16,7% dos entrevistados com indicativo da Síndrome de Rev. de Pesq.: cuidado é fundamental Online 2009. set/dez. 1(2): 235-241

The Burnout syndrome... Burnout e 3,3% com indicativo de tendência à Burnout. Mas, diferentemente da literatura estudada, onde as unidades hospitalares eram mais destacadas, as três dimensões pertencentes à síndrome (exaustão emocional, despersonalização e envolvimento pessoal no trabalho) encontraram-se dentro do nível baixa tendência à síndrome na maioria dos entrevistados da pesquisa.

Esse percentual deve ganhar importância já que a síndrome de burnout implica em pontos negativos para o trabalho do enfermeiro, profissão com objetivo nobre permeada de ambigüidades na relação com o cliente. Além disso, o sofrimento psíquico inerente às atividades desses profissionais pode ser transformado em desenvolvimento pessoal e construção de conhecimentos se for cotidianamente compreendido e elaborado pelos seus protagonistas¹¹.

Os desdobramentos deste trabalho são notórios, visto a importância dos aspectos apontados, a imprescindível participação de profissionais e acadêmicos na construção do conhecimento e a atuação dos mesmos cooperando com o contexto atual de saúde.

REFERÊNCIAS

1. Ballone GJ. Síndrome de Burnout. São Paulo (SP): PsiquWeb; 2005. [citado 21 fev 2007]. Disponível em: URL:<http://virtualpsy.locaweb.com.br/?art=311&sec=27>
2. Belancieri MF. Enfermagem: estresse e repercussões psicossomáticas. 1ªed. Bauru(SP): Edusc, 2005.
3. Gil-Monte PR. Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. Psicol Estud. 2002 jan/abr; 7(1):3-10.

Santos PG, Passos JP.

4. Silva DMPP, Marziale MHP. Absenteísmo de trabalhadores de enfermagem em um hospital universitário, *Rev. Latino-am Enfermagem*. 2000 set/out; 8(5):44-51.

Recebido em: 03/10/2009

Aprovado em: 15/10/2009

5. Vieira I, Ramos A, Martins D, Bucasio E, Benevides-Pereira AM, Figueira I et al. Burnout

na clínica psiquiátrica: relato de um caso. *Rev de Psiquiatr RS*. 2006 set/dez; 28(3):352-6.

6. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol*. 2001 Jan; (52): 397-442.

7. Gil AC. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5ª ed. São Paulo (SP): Atlas; 2007.

8. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. Rio de Janeiro/São Paulo: Hucitec - Abrasco; 1992.

9. Reinhold HH. O sentido da vida: prevenção de stress e burnout do professor. [dissertação]. São Paulo (SP): Pontifícia Universidade Católica de Campinas; 2004.

10. Borges LO, Argolo JCT, Baker MCS. Os valores organizacionais e a síndrome de burnout: dois momentos em uma maternidade pública. *Psic Reflexão Crítica*. 2006 jan/abr; 19(1):34-43.

11. Feliciano KVO, Kovacs MH, Sarinho SW. Sentimentos de profissionais de serviços de pronto-socorro pediátrico: reflexões sobre burnout. *Rev. Bras. Saúde Matern. Infant*. 2005 set/dez; 5(3):319-28.

12. Ramalho MAN, Nogueira-Martins MCF. Vivências de profissionais de saúde da área de oncologia pediátrica. *Psicol Estud*. 2007 jan/abr; 12(1):123-32.

13. Borges LO, Argolo JCT, Pereira ALS, Machado EAP, Silva WS. A síndrome de burnout e os valores organizacionais: um estudo comparativo em hospitais universitários. *Psic Reflexão Crítica*. 2002 jan/abr; 15(1):189-200.