

PROCESSO DE TRABALHO HOSPITALAR E A SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

Hospital work process and Burnout Syndrome among nursing professionals

Proceso de trabajo hospitalario y el Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería

Amina Regina Silva¹; Amanda Nicácio Vieira²; Maria Itayra Padilha³; Stefany Nayara Petry Dal Vesco⁴

Como citar este artigo:

Silva AR, Vieira AN, Padilha MI, Vesco SNP. Processo de trabalho hospitalar e a Síndrome de *Burnout* em profissionais de enfermagem. 2020 jan/dez; 12:921-927. DOI: <http://dx.doi.org/0.9789/2175-5361.rpcfo.v12.7989>.

RESUMO

Objetivo: Identificar os fatores do processo de trabalho que favorecem o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* em profissionais de enfermagem na assistência hospitalar. **Método:** Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, realizada nas bases de dados LILACS, SciELO, MEDLINE e BDENF, obedecendo as etapas metodológicas propostas por Ganong. **Resultados:** Foram selecionados 11 artigos científicos para compor esta revisão. Estes refletiram sobre a influência diante do aparecimento da Síndrome de *Burnout* em profissionais de enfermagem, sendo destacadas em quatro categorias: Fatores que desencadeiam a exaustão emocional; Fatores que desencadeiam a despersonalização; Fatores que desencadeiam a baixa satisfação no trabalho e outros fatores facilitadores da Síndrome de *Burnout*. **Conclusão:** Os fatores desencadeadores dessa síndrome podem ser evitados de forma geral, oferecendo ao profissional de enfermagem; suporte psicológico, melhoria das condições de trabalho e o exercício dos seus direitos, de modo a exercer sua função em condições físicas e mentais.

Descritores: Enfermagem; Esgotamento Profissional; Hospitais; Ocupações; Trabalho.

ABSTRACT

Objective: This paper aimed at identifying the work-related factors that favor the development of burnout syndrome among nursing professionals working in the hospital environment. **Methods:** This is an integrative literature review that was performed by searching publications in the following databases: Literature and Retrieval System on Line (MEDLINE), *Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS)* [Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences], Nursing Database (BDENF) and Scientific Electronic Library Online (SciELO). The methodological steps proposed by Ganong were followed. **Results:** Eleven articles addressing the occurrence of burnout syndrome among nursing professionals were selected to compose the sample. Four

- 1 Mestra em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina. <https://orcid.org/0000-0002-0972-8212>
- 2 Doutoranda do Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina. <http://orcid.org/0000-0002-6743-2575>
- 3 Doutora em Enfermagem. Professora do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina. <http://orcid.org/0000-0001-9695-640X>
- 4 Mestranda do Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina. <http://orcid.org/0000-0001-9713-247X>

distinct categories arose: "Factors that trigger emotional exhaustion"; "Factors that trigger depersonalization"; "Factors that trigger reduced professional accomplishment"; and "Other factors that lead to burnout syndrome". **Conclusion:** Normally, the factors that trigger this syndrome can be either avoided or mitigated, provided that nursing professionals receive psychological, institutional, and personal support and work in a safe and legal environment so that they can fulfill their duties, exercise their rights, and work maintaining their physical and mental health in good conditions.

Descriptors: Nursing, professional burnout, hospitals, occupations, work.

RESUMÉN

Objetivo: Identificar los factores del proceso de trabajo que favorecen el desarrollo del Síndrome de *Burnout* en profesionales de enfermería en la asistencia hospitalaria. **Método:** Se trata de una revisión integrativa de literatura, realizada en las bases de datos LILACS, SciELO, MEDLINE y BDENF, obedeciendo las etapas metodológicas propuestas por Ganong. **Resultados:** Se seleccionaron 11 artículos científicos para componer esta revisión. Estos reflejaron sobre la influencia ante la aparición del Síndrome de *Burnout* en profesionales de enfermería, siendo destacadas en cuatro categorías: Factores que desencadenan el agotamiento emocional; Factores que desencadenan la despersonalización; Factores que desencadenan la baja satisfacción en el trabajo y otros factores facilitadores del Síndrome de *Burnout*. **Conclusión:** Los factores desencadenantes de este síndrome pueden ser evitados de forma general, ofreciendo al profesional de enfermería; el apoyo psicológico, la mejora de las condiciones de trabajo y el ejercicio de sus derechos, para ejercer su función en condiciones físicas y mentales.

Descriptor: Enfermería; Agotamiento Profesional; Hospitales; Ocupaciones; Trabajo.

INTRODUÇÃO

O trabalho pode ser definido como o conjunto de ações consequentes do ato de engajamento de um corpo, mobilização da inteligência e sua capacidade de reflexão, satisfação e reação para determinadas situações, resultando assim no ato de trabalhar. Entretanto, as situações rotineiras do trabalho são permeadas por circunstâncias previstas e imprevistas que podem gerar no sujeito um sentimento de impotência, irritabilidade, decepção e sofrimento. Dessa forma gerando uma relação de consternação afetiva manifestada no sujeito por conta do seu trabalho simultaneamente com a revelação da experiência de mundo e de si mesmo¹.

No setor de saúde, a finalidade do trabalho desenvolvido é o próprio paciente ou usuário do serviço de saúde, sendo a natureza deste trabalho algo que abrange grande responsabilidade, atenção, tensão e desgaste emocional constante²⁻³. Os profissionais de saúde são expostos diariamente a diversas circunstâncias de estresse e deterioração por conta do seu próprio cotidiano profissional, como o enfrentamento da dor, da morte e do sofrimento de pacientes debilitados, familiares ou pessoas próximas²⁻⁴.

Os profissionais de saúde que mais sofrem com situações desconfortáveis em seu local de trabalho são enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem. Isso se justifica, por serem os profissionais da área que passam mais tempo em contato direto com o paciente lidando com diversos sentimentos e aflições⁴.

Similarmente, na área hospitalar tais profissionais são submetidos a condições precárias e insalubres gerando assim uma baixa qualidade de vida no trabalho, o que agrava ainda mais a situação². A jornada em turnos e os plantões também são responsáveis pela sobrecarga cognitiva e emocional dos profissionais de saúde que trabalham nestas instituições³. Somam-se ainda, a complexidade do âmbito hospitalar, pressão de chefias, desafios em lidar com diversos profissionais e seu alto nível de colaboração, trocas de informações e frequentemente exigências da equipe de saúde, e ainda as próprias demandas dos pacientes e familiares²⁻³.

Pode-se verificar que os profissionais de enfermagem constituem um grupo com uma grande predisposição para o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* devido a maior vulnerabilidade de adquirir doenças ocupacionais segundo a Organização Internacional do Trabalho⁵. *Burnout* pode ser caracterizada como uma síndrome causada pelo esgotamento decorrente de vivências negativas no trabalho, quando os métodos de enfrentamento foram insuficientes para lidar com ocorrências intensas e frequentes de estresse⁶.

A Síndrome de *Burnout* é composta por três dimensões: 1) exaustão emocional - caracterizada por sentimentos de desgaste emocional, falta de entusiasmo, fadiga e desânimo; 2) despersonalização - caracterizada por insensibilidade ou afastamento excessivo do público, frieza nas relações interpessoais e comportamentos de isolamento e 3) baixa realização profissional - caracterizada por auto avaliação negativa, desânimo com seu trabalho, frustração e sensação de incompetência^{2-3,7}.

Quando a Síndrome de *Burnout* atinge os profissionais de enfermagem, além do adoecimento profissional existe também o prejuízo à qualidade da assistência prestada aos usuários dos serviços de saúde, tornando esta situação uma realidade preocupante⁷. Devido a isso, reflete-se sobre a importância acerca de estudar a incidência desta síndrome nos profissionais de enfermagem e os fatores envolvidos.

Corroborando com tais aspectos, esta pesquisa tem como objetivo identificar os fatores do processo de trabalho que favorecem o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* em profissionais de enfermagem na assistência hospitalar.

MÉTODO

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, a qual busca a junção de evidências de diversas pesquisas em determinada área ou temática, utilizando como base critérios de inclusão e exclusão, dando origem assim a uma pesquisa sistemática e organizada⁸. Nesta pesquisa foi utilizado o modelo de revisão proposto por Ganong, onde se segue seis etapas distintas no intuito de obter maior fidedignidade dos dados, sendo elas: selecionando hipóteses ou questões para o resumo; exemplificando; representando as características da pesquisa primária; analisando os achados; interpretando os resultados; reportando a revisão⁹.

Na busca da literatura procurou-se responder a seguinte pergunta de pesquisa: Quais os fatores do processo de trabalho que favorecem o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* em profissionais de enfermagem na assistência hospitalar?

Referentes aos critérios de inclusão foram selecionados artigos de pesquisa científica indexados nas bases de dados *Literature and Retrival Sistem on Line* (MEDLINE), Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de dados de enfermagem (BDENF) e na biblioteca virtual *Scientific Electronic Library Online* (SciELO). Os artigos científicos deveriam estar disponíveis na íntegra, gratuitamente e acessível online, publicados no período de janeiro de 2011 a janeiro de 2017. Foram utilizados artigos disponíveis apenas em português, visando buscar os modos pelos quais os pesquisadores brasileiros tratam desta temática.

Foram utilizados como palavras chaves para a busca nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): enfermagem, enfermeiro, esgotamento profissional e hospitalar. Buscou-se também as palavras *Burnout*, hospital e hospitalar, que apesar de não estarem no DeCS ampliaram a busca. Durante a realização das buscas, iniciadas em 2017, foram utilizadas diferentes combinações com as palavras chaves, onde conforme a saturação de dados e repetição dos estudos encontrados, os resultados foram considerados suficientes, atingindo uma amostra total de 11 artigos.

Na etapa de análise de dados, respeitando os critérios de inclusão, avaliaram-se os artigos que em seu contexto respondesse alguma das questões selecionadas no instrumento de coleta de dados, que são:

- Fatores que desencadeiam a exaustão emocional (estresse, fadiga, desgaste psíquico);
- Fatores que desencadeiam a despersonalização (insensibilidade, mudança de comportamento);
- Fatores que desencadeiam a baixa satisfação no trabalho (sentimento de incompetência, frustração, auto avaliação negativa).

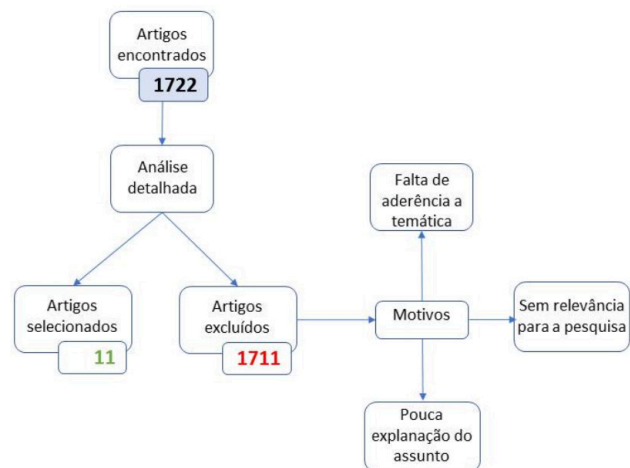
Estas questões foram incorporadas no instrumento utilizado nesta pesquisa, formulado especificamente para a coleta de dados, baseando-se no instrumento validado por Ursi¹⁰.

Por se tratar de uma revisão integrativa da literatura, utilizando como fonte de coleta de dados, documentos de caráter público e de livre acesso a população de modo geral, não se justifica a necessidade de submissão ao Comitê de Ética e Pesquisa envolvendo seres humanos.

RESULTADOS

Referente aos resultados desta pesquisa obteve-se inicialmente um total de 1.722 artigos. Posteriormente fez-se a seleção de acordo com o conteúdo dos artigos e afinidade com o objetivo proposto no presente estudo através de leitura flutuante. Após esta etapa, chegou-se a 22 potenciais artigos para compor a pesquisa, posteriormente, estes foram avaliados de maneira detalhada, utilizando o instrumento de coleta de dados. Após essa avaliação obteve-se 11 artigos para fazerem parte da pesquisa.

Figura 1 - Processo de seleção dos artigos. Florianópolis, SC, Brasil, 2018



Na caracterização do estudo temos todos os artigos como publicações oriundas de enfermeiros e todos tratando do estresse e prevalência de Síndrome de *Burnout* em ambientes hospitalares. Visando facilitar o processo de discussão e análise de dados, originaram-se quatro categorias distintas, as quais serão demonstradas separadamente. Sendo elas: Fatores que desencadeiam a exaustão emocional; Fatores que desencadeiam a despersonalização; Fatores que desencadeiam a baixa satisfação no trabalho e outros fatores facilitadores da Síndrome de *Burnout*. Para chegar nessas categorias utilizamos os preceitos citados como desencadeadores da Síndrome de *Burnout* e os achados com base na coleta de dados realizada a partir do instrumento de pesquisa. Conforme tabela 1 identificamos as pesquisas selecionadas para compor este estudo.

Tabela 1 - Amostra selecionada para a pesquisa. Florianópolis, SC, Brasil, 2018

Ano	Título	Tipo de estudo	Revista
2016	Estresse ocupacional em enfermeiros que atuam em cuidados ao paciente crítico ¹¹	Estudo transversal com abordagem quantitativa	Revista de Enfermagem UFPE Online
2016	Aspectos mediadores e desencadeadores da síndrome de <i>burnout</i> nos enfermeiros ¹²	Estudo de revisão, qualitativo	Cuidado Enfermagem
2014	Síndrome de <i>Burnout</i> : Impacto da Satisfação no Trabalho e da Percepção de Suporte Organizacional ¹⁷	Estudo quantitativo	Revista Psico
2013	Estresse ocupacional em enfermeiros atuantes em setores fechados de um hospital de Pelotas/RS ¹⁵	Estudo descritivo com enfoque qualitativo	Revista de Enfermagem da UFSM
2013	Estresse dos profissionais enfermeiros que atuam na unidade de terapia intensiva ¹⁴	Estudo transversal	Acta Paulista de enfermagem

Ano	Título	Tipo de estudo	Revista
2012	Síndrome de <i>Burnout</i> e sua relação com a ausência de qualidade de vida no trabalho do enfermeiro ¹⁵	Revisão integrativa da literatura	Enfermagem em foco
2012	Síndrome de <i>Burnout</i> entre enfermeiros de um hospital geral da cidade do Recife ¹⁶	Estudo descritivo, transversal, censitário	Revista esc. enferm. USP
2012	O sofrimento psíquico do profissional de enfermagem ¹⁷	Pesquisa descritiva e exploratória, com abordagem qualitativa	Revista pesq.: cuid. Fundam
2011	Estresse em profissionais de enfermagem: impacto do conflito no grupo e do poder do médico ¹⁸	Estudo qualitativo	Rev. esc. enferm. USP
2011	Uso combinado de modelos de estresse no trabalho e a saúde auto referida na enfermagem ¹⁹	Estudo transversal	Rev. Saúde Pública
2011	Trabalho imaterial no contexto da enfermagem hospitalar: vivências coletivas dos trabalhadores na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho ²⁰	Estudo qualitativo/psicodinâmico	Rev. bras. saúde ocup.

Categoria 1 - Fatores que desencadeiam a exaustão emocional

Aborda os fatores que desencadeiam a exaustão emocional dos profissionais de enfermagem, presente em todos os artigos selecionados (100%). Este resultado mostra o quanto é estressante para o profissional de enfermagem lidar no seu dia-a-dia com a sobrecarga de trabalho, pressões de chefias, pessoas adoecidas e com alto grau de responsabilidade.

Categoria 2 - Fatores que desencadeiam a despersonalização

Trata-se de aspectos que desencadeiam a despersonalização, ou seja, que despertam no profissional de enfermagem a mudança de comportamento, tendendo a insensibilidade do mesmo. Ao analisar os artigos que mencionam fatores inerentes a esta temática, observamos que (36%) dos artigos mencionam tais fatores em seu contexto.

Categoria 3 - Fatores que desencadeiam a baixa satisfação no trabalho

Aborda os aspectos desencadeadores da baixa satisfação no trabalho, fatores que despertam no profissional de enfermagem sentimentos de incompetência, frustração e autoavaliação negativa. Na análise dos artigos que mencionam fatores inerentes a esta temática, observamos que (45%) dos artigos mencionam tais fatores em seu contexto.

Categoria 4 - Outros fatores facilitadores da Síndrome de *Burnout*

Nesta categoria temos a abordagem de outros aspectos que podem ser facilitadores/desencadeadores da Síndrome de *Burnout*, mas que não se inseriram nas demais categorias anteriormente explanadas. Na análise dos artigos que mencionam fatores inerentes a esta temática, observamos que (18%) dos artigos mencionam tais fatores em seu contexto.

DISCUSSÃO

A exaustão emocional é o componente fundamental e umas das primeiras manifestações da Síndrome de *Burnout* (SB)^{7,12,16,19,21}. É a primeira reação do profissional em função da sobrecarga de trabalho, conflito social e estresse decorrente das constantes exigências, podendo acarretar, como estratégia de enfrentamento, o distanciamento emocional e cognitivo do profissional em relação ao seu trabalho²¹. Os profissionais de saúde acometidos pela exaustão emocional referem sofrer de alta demanda psicológica e admitem sentirem-se desgastados, cansados e esgotados com o seu trabalho^{7,19}. A sobrecarga das ações, o sofrimento físico e psíquico, a baixa produtividade e o descontentamento são fatores que contribuem para o desenvolvimento da SB¹².

Um dos fatores que contribuem para a exaustão emocional é a sobrecarga de trabalho^{7,11,12,14,21}. A sobrecarga de trabalho aliada a grande responsabilidade exigida pela execução da função leva ao alto nível de estresse dos profissionais, pois reduz o tempo de lazer, convívio familiar e descanso¹¹. As causas mencionadas referentes a essa sobrecarga de trabalho são o duplo vínculo empregatício decorrentes de baixos salários, implementação de diferentes métodos assistenciais, rotatividade de setores, dificuldades de trocas de plantão, as formas de divisão do trabalho, a falta de reconhecimento e de autonomia^{7,12,14}.

Outro fator que apareceu nos resultados foi a exaustão decorrente da insatisfação das condições de trabalho para o desenvolvimento das atividades de enfermagem oferecidas pelas instituições^{7,13-16}. Os profissionais de enfermagem se sentem insatisfeitos com as formas de promoção da instituição⁷. Os profissionais também enfatizam que as inadequações de recursos físicos e materiais como medicações, roupas de cama, respiradores, falta de profissionais e ruídos constantes dos aparelhos como fatores estressantes^{13,14}. Esses fatores somados a supervisão de suas chefias, ambiente físico de trabalho, benefícios e políticas hospitalares voltadas para os clientes e não para o trabalhador deixam o profissional ainda mais

insatisfeito no desenvolver de suas atividades¹⁵. Na tentativa de superar as condições adversas, os trabalhadores muitas vezes acabam negligenciando as suas próprias necessidades, provocando assim emoções e atitudes negativas relacionadas ao seu trabalho¹⁶.

As relações interpessoais entre os profissionais de saúde também foram destacadas como fatores de exaustão emocional^{13,18}. O estresse ocupacional pode surgir mediante os problemas de relacionamento entre a equipe de enfermagem e a equipe multidisciplinar, evidenciado pela falta de cooperação, comunicação deficiente e privilégios de alguns integrantes da equipe¹³. As relações interpessoais de trabalho são reconhecidas pelos profissionais como geradoras de estresse, destacando a falta de respeito, vínculos de amizade, postura ética e compreensão¹³. As relações de poder exercidas pelos médicos com a equipe de enfermagem, fortalecido pelo poder de coerção, agrava significativamente o estresse entre os profissionais de enfermagem¹⁸.

Em termos da relação com pacientes e familiares como geradores de estresse psíquico, a assistência de enfermagem prestada ao paciente e o atendimento dos familiares é um dos fatores que desencadeiam maior nível de estresse¹¹. Acredita-se que o tipo de paciente e tempo de permanência do enfermeiro com ele aumenta o nível de estresse, pois o contato diário com a doença, o sofrimento e a morte geram o desgaste e tensão emocional¹². As atividades desempenhadas em unidades de terapia intensiva também são vistas como desgastantes devido ao fato de atenderem a pacientes críticos e nível elevado de necessidade dos familiares durante o auxílio no enfrentamento da morte^{14,22}. Os enfermeiros e a equipe de enfermagem que lidam com a área oncológica igualmente passam por diversas situações estressoras relacionadas a mortes e sofrimento de vida de tais pacientes²¹.

Com relação ao desencadeamento da exaustão emocional encontramos a auto cobrança excessiva pelo profissional de enfermagem referente ao trabalho. Tais profissionais devido ao excesso de atividades, muitas vezes negligenciam suas próprias necessidades e horas de intervalo para resolver problemas e pendências referentes ao trabalho¹⁶. O excesso de comprometimento com o trabalho é considerado um componente intrínseco do profissional de enfermagem podendo ser prejudicial a sua saúde física e psíquica¹⁸. Apesar de existirem horários definidos para os turnos, quando é necessário, em detrimento ao benefício do paciente os profissionais continuam suas atividades. Além disso, os mesmos apontam que não conseguem desligar-se de seu trabalho, pois mesmo quando saem do hospital, continuam a preocupar-se com o que poderá acontecer com os pacientes e com sua equipe de trabalho durante a sua ausência. Acrescenta-se também, a imprevisibilidade, evolução de cada paciente, problemas com a divisão técnica do trabalho da equipe de enfermagem, pressão e senso de urgência, vigilância e disposição²⁰. Devido a somatória desses fatores, os profissionais de enfermagem vivem em constante conflito e desejo de atender tudo e todos cotidianamente.

Pode-se observar que existem diversos aspectos que contribuem para a exaustão emocional do profissional de enfermagem no âmbito hospitalar, sendo eles relacionados

com o próprio trabalho, atividades, as instituições envolvidas e o relacionamento interpessoal. Essas características expressam a densidade do ato de cuidar e suas diversas vertentes, levando o profissional de enfermagem ao seu desgaste mental e consequentes problemas pessoais devido à falta de apoio emocional, institucional e interpessoal.

Já no que concerne aos fatores que desencadeiam a despersonalização, esta ocorre como uma tentativa do profissional de se defender da exaustão e desgaste das atividades cotidianas do trabalho. Uma vez que o indivíduo perde a confiança em si devido à sobrecarga de suas atividades, sendo assim ele começa a se distanciar do trabalho e das pessoas nele envolvidas, como uma barreira de proteção²¹.

As porcentagens de enfermeiros encontrados com nível elevado de exaustão profissional em um hospital brasileiro, se encontra com taxas altivas se comparados com hospitais de outros países. Isso em parte pode ser relacionado com o fato de cada vez mais os enfermeiros terem a sua importância minimizadas por parte da chefia e pacientes, associado ainda com a baixa qualidade e deficiências no processo de trabalho¹⁶. O que em conjunto, acaba por gerar uma falta de reciprocidade entre os prestadores de cuidado, pacientes e chefia, facilitando deste modo à exaustão profissional e aumentando a tendência de predisposição para despersonalização de tais profissionais^{16,20}.

Outro fator que facilita o processo de despersonalização são as características individuais do ambiente de trabalho, as quais podem desencadear diversos fatores e sentimentos por parte dos enfermeiros, demonstrando processos de trabalho falhos por parte da instituição. Sendo ainda destacado o fato de que o enfermeiro se torna mais vulnerável a despersonalização que os demais profissionais de enfermagem, isso se deve em parte pelas suas atividades assistenciais associadas as burocracias, gerando maior sobrecarga e responsabilidade por parte deste profissional¹².

Destaca-se ainda como um dos facilitadores para a despersonalização a exigência feita por parte de chefias e usuários do serviço de saúde sobre as enfermeiras onde "(...) a dinâmica do reconhecimento encontra-se obstruída diante da exigência contínua de um bom desempenho profissional, pois esta é considerada parte do ofício e da missão da enfermeira, não lhe garantindo o reconhecimento de sua contribuição"²⁰. Sendo ainda que as participantes desta pesquisa referem que o reconhecimento muitas vezes é a razão do trabalho exercido, principalmente por parte dos pacientes. E que isto é de suma importância, porém quando este reconhecimento não vem o trabalho perde sua razão, gerando sentimentos e resultados intangíveis.

Concernente aos fatores que desencadeiam a baixa satisfação no trabalho, dentre todos os artigos que mencionam esta temática, são abordados diferentes fatores capazes de gerar baixa satisfação profissional. Sendo os mais destacados problemas organizacionais, excesso de burocracia, falta de preparo das gerências e alta exigência das mesmas^{7,12,15-16,20}.

Desilusões, traumas, despreparo e dificuldades no cotidiano do trabalho corroboram com o esgotamento e falta de motivação profissional, sendo ainda destacado a burocracia, excesso de normas e falta de autonomia do enfermeiro como

fatores agravantes para tal esgotamento. “As características do trabalho e as questões organizacionais quando desfavoráveis aos enfermeiros condizem para o baixo clima organizacional das instituições hospitalares”¹².

Podendo ainda ser associado a tais fatores a falta de suporte mínimo para o desenvolvimento das atividades de enfermagem. Onde o profissional de enfermagem se depara com diversas demandas por parte do usuário do serviço de saúde, porém não consegue atender tal demanda na sua totalidade, gerando assim sentimento de frustração e impotência⁷.

Muitos enfermeiros se submetem a jornadas duplas de trabalho devido à baixa remuneração da categoria, onde mediante a um único vínculo empregatício os mesmos não conseguem preencher sua demanda financeira¹⁵. E os profissionais ainda referem que o valor financeiro pago pelo seu trabalho é insuficiente se comparado com a demanda de serviços desenvolvidos pela categoria, mais um fato que autentica na escolha de jornadas duplas, deixando o profissional ainda mais suscetível a fatores desencadeadores da Síndrome de *Burnout*¹⁶.

Ainda associado a tal exaustão por parte dos profissionais se tem a exigência de perfeição, onde as enfermeiras referem exigir ao máximo de si mesmas, tentando atingir a perfeição, devido às cobranças por parte da equipe, pacientes e chefias. Onde ainda, alguns dos sujeitos do estudo referem que tem de responder a todos os questionamentos, sendo um pouco de cada profissional, tendo que dar conta de tudo por serem enfermeiras, fatos aos quais corroboram, na visão delas, por tornar a enfermagem uma das profissões mais desgastantes que existem²⁰.

A importância da avaliação da qualidade de vida no trabalho, onde não se pode falar de qualidade de assistência se quem presta tal assistência não possui qualidade de trabalho. Trazendo ainda a dialética entre “(...) os processos potencializadores (protetores, geradores de satisfação, saúde) e os destrutivos presentes nas diversas ambiências de trabalho e na vida social”¹⁵.

As mulheres são mais vulneráveis ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* do que os homens. Isto está associado aos papéis de gêneros atribuídos nos processos de socializações, a maior vulnerabilidade/sensibilidade emocional das mulheres, dupla jornada de trabalho envolvendo os cuidados com a casa e família¹⁶.

CONCLUSÃO

Observa-se a diversidade de fatores que favorecem o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* no profissional de enfermagem tornando-os vulneráveis a isso. Entre eles, destaca-se a exaustão emocional como um dos primeiros sintomas e o mais frequente influenciando na própria prática profissional. A despersonalização fazendo com que o profissional de enfermagem modifique sua postura, podendo prejudicar a assistência prestada ao paciente através da insensibilidade e indiferença ao próximo como uma característica de defesa do próprio profissional.

A baixa satisfação profissional traz consigo outros fatores negativos que podem deixar o profissional apático e até mesmo gerar o afastamento do local de trabalho ou mudança de setor. Os outros fatores discutidos podem ser relativos aos profissionais e instituições hospitalares sendo determinantes pela filosofia da instituição e visão do profissional.

Perante isso, é possível refletir que esses fatores associados a SB podem ser evitados ou amenizados, desde que o profissional de enfermagem tenha um suporte psicológico, apoio institucional e pessoal com condições seguras e legais de trabalho cumprindo seus deveres e usufruindo dos seus direitos de modo que exerça sua função em condições físicas e mentais.

As recomendações desta pesquisa sugerem a inserção de um serviço de acompanhamento psicológico com escuta sensível aos profissionais, intervalos com terapias alternativas, aumento do número de funcionários a fim de evitar sobrecarga e valorização igualitária de todos os membros da equipe. As limitações podem ser caracterizadas por ser uma pesquisa ampla, olhando diferentes realidades sem enfoque em uma instituição em específico para uma análise completa. Por outro lado, isto pode ser vista como potencialidade por abranger vários estudos retratando a realidade assistencial da enfermagem brasileira e dificuldades enfrentadas através do processo de trabalho diário.

REFERÊNCIAS

1. Dejours C. *Psicodinâmica do trabalho: casos clínicos*. São Paulo: Editora Dublinese, 2017.
2. Campos ICM, Angélico AP, Oliveira MS, Oliveira DCR. Fatores Sociodemográficos e Ocupacionais Associados à Síndrome de *Burnout* em Profissionais de Enfermagem. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 28(4):764-71, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v28n4/0102-7972-prc-28-04-00764.pdf>>.
3. Ferreira NN, Lucca SR. Síndrome de *burnout* em técnicos de enfermagem de um hospital público do Estado de São Paulo. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, São Paulo, 1(18):68-79, mar. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/rbepid/v18n1/1415-790X-rbepid-18-01-00068.pdf>>.
4. Faria MK, Araujo BEN, Oliveira MMR, Silva SS, Miranda LN. As consequências da síndrome de *burnout* em profissionais de enfermagem: revisão integrativa. *Ciências Biológicas e de Saúde Unit, Alagoas*, 4(2):259-70, nov. 2017. Disponível em: <<https://periodicos.set.edu.br/index.php/fitbiosauade/article/view/4550/2620>>.
5. International Labour Organization (OIT). Síndrome de *Burnout*. Disponível em: <<http://www.ilo.org/>>.
6. Silva RP, Barbosa SC, Silva SS, Patrício DF. *Burnout* e estratégias de enfrentamento em profissionais de enfermagem. *Arq. bras. psicol.* [Internet]. 2015 [citado 2018 Jul 20];67(1): 130-45. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672015000100010&lng=pt.
7. Neves VF, Oliveira ÁF, Alves PC. Síndrome de *Burnout*: Impacto da Satisfação no Trabalho e da Percepção de Suporte Organizacional. *Psico*, Porto Alegre, 45(1):45-54, mar. 2014. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/12520/11440>>.
8. Soares CB, Hoga LAK, Peduzzi M, Sangaleti C, Yonekura T, Silva DRAD. Revisão integrativa: conceitos e métodos utilizados na enfermagem. *Rev esc enferm* [Internet]. 2014 abr 48(2):335-45. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342014000200335&lng=en
9. Ganong LH. Integrative review of nursing research. *Res Nursing Health*, 1987. Feb; 10(1):1-11.

10. URSI, Elizabeth Silva. Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa da literatura. [dissertação]; [online]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto; 2005.
11. Almeida AMO, Lima AKG, Vaconcelos MGF, Lima ACS, Oliveira GYM. Estresse ocupacional em enfermeiros que atuam em cuidados ao paciente crítico. *Revista de Enfermagem Ufpe Online*, Pernambuco, 05(10):1663-71, maio 2016. Disponível em: <http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/viewFile/8330/pdf_10166>.
12. Sanchez FFS, Oliveira R. Aspectos mediadores e desencadeadores da síndrome de burnout nos enfermeiros. *Cuidarte Enfermagem*, São Paulo, 1(10):61-7, jul. 2016. Disponível em: <<http://fundacaopadrealbino.org.br/facifa/ner/pdf/CuidarteEnfermagemvolume10Jan-Jun2016.pdf>>.
13. Barboza MCN, Braga LL, Perleberg LT, Bernardes LS, Rocha IC. Estresse ocupacional em enfermeiros atuantes em setores fechados de um hospital de pelotas/rs. *Revista de Enfermagem da UFSM*, Santa Maria, 03(3):374-82, dez. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/index.php/reufsm/article/view/7624/pdf>>.
14. Monte PF, Lima FET, Neves FMO, Studart RMB, Dantas RT. Estresse dos profissionais enfermeiros que atuam na unidade de terapia intensiva. *Acta paul. enferm.* [Internet]. 2013 [cited 2018 July 20];26(5):421-27. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002013000500004&lng=en.
15. Lopes CCP, Ribeiro TP, Martinho NJ. Síndrome de Burnout e sua relação com a ausência de qualidade de vida no trabalho do enfermeiro. *Enfermagem em Foco*, 2(3):97-101, jul. 2012. Disponível em: <<http://revista.portalcofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/264/151>>.
16. Galindo RH, Feliciano KVO, Lima RASS, Ariani I. Síndrome de Burnout entre enfermeiros de um hospital geral da cidade do Recife. *Rev. esc. enferm. USP* [online]. 2012, 46(2):420-27.
17. Paula SG et al. O sofrimento psíquico do profissional de enfermagem. *R. pesq.: cuid. fundam. online* 2012. jan/mar. (Ed. Supl.):33-36.
18. Costa DT, Martins MCF. Estresse em profissionais de enfermagem: impacto do conflito no grupo e do poder do médico. *Revista Escola de Enfermagem Usp*, São Paulo, 5(45):1191-98, jan. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reusp/v45n5/v45n5a23.pdf>>.
19. Griep RH, Rotenberg L, Landsbergis P, Vasconcellos-Silva PRL. Uso combinado de modelos de estresse no trabalho e a saúde auto-referida na enfermagem. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, 01(45):145-52, dez. 2011. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102011000100017&lng=en.
20. Traesel ES, Merlo ÁRC. Trabalho imaterial no contexto da enfermagem hospitalar: vivências coletivas dos trabalhadores na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho. *Rev. bras. saúde ocup.*, São Paulo, 36(123):40-55, June 2011. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572011000100005&lng=en&nrm=iso>.
21. Gasparino RC, Guirardello EB. Professional practice environment and burnout among nurses. *Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste*, 16(1):90-96, abr. 2015. *Rev Rene - Revista da Rede de Enfermagem de Nordeste*. Disponível em: <<http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/1862/pdf>>.
22. Padilha KGI et al. Carga de trabalho de enfermagem, estresse/burnout, satisfação e incidentes em unidade de terapia intensiva de trauma. *Texto Contexto Enferm*, 2017; 26(3):e1720016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v26n3/0104-0707-tce-26-03-e1720016.pdf>>

Recebido em: 29/07/2018

Revisões requeridas: 14/12/2018

Aprovado em: 15/02/2019

Publicado em: 20/07/2020

Autora correspondente

Stéfany Nayara Petry Dal Vesco

Endereço: Rua Aracuaá, 34, Pantanal

Florianópolis/SC, Brasil

CEP: 88.040-310

Email: stefanypetry@hotmail.com

Telefone: +55 (48) 99956-1514

**Divulgação: Os autores afirmam
não ter conflito de interesse.**