

# Síndrome de *Burnout* no Brasil: o que dizem as pesquisas disponíveis na base Spell

*Burnout syndrome in Brazil: what says the research at Spell platform*

**Bruna Ribas de Lima<sup>1</sup>**

**Jane Mendes Ferreira Fernandes<sup>2</sup>**

## Resumo

O estresse está presente em quase todas as atividades humanas e pode ser entendido como uma situação normal na vida dos trabalhadores contemporâneos. No entanto, a cronificação do estresse que leva, por sua vez à exaustão física e/ou emocional do trabalhador, chamada de Síndrome de Burnout, tem consequências graves para as organizações, indivíduos e governo. Dessa forma, ter consciência do que se trata e como tem se manifestado nos estudos sobre o tema mostra-se relevante e, por esta razão, o objetivo deste artigo é verificar os avanços teórico-práticos presentes na literatura sobre a Síndrome de *Burnout* (SB). Para isso foi realizada uma pesquisa bibliográfica usando a Plataforma Spell na qual foram encontrados 28 artigos. Os resultados mostram que o conceito de SB está consolidado ligando-o ao mundo do trabalho, que os sintomas relatados vão dos físicos e sentimentais desencadeando comportamentais e podem ter graves consequências para a vida do trabalhador.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*. Pesquisa Bibliográfica. Trabalho.

## Abstract

Stress is present in almost all human activities and can be understood as a normal situation in the lives of contemporary workers. However, the

---

<sup>1</sup> Especialista em Gestão de Talentos e Comportamento Humano (CEPPAD/UFPR).  
E-mail: bruninharibasdelima@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Administração (PPGOLD/UFPR). E-mail: janemff@yahoo.com.br

chronicles of stress that leads to the physical and /or emotional exhaustion of the worker, called Burnout Syndrome, has serious consequences for organizations, individuals, and government. Thus, being aware of what is being discussed and how it has been manifested in the studies on the subject is relevant and, for this reason, the objective of this paper is to verify the theoretical-practical advances in the literature on Burnout Syndrome. For this, a bibliographic research was carried out using the Spell Platform in which 28 papers were found. The results show that the SB concept is consolidated by linking it to the world of work, that the reported symptoms range from physical and sentimental triggering behaviors and can have serious consequences for the worker's life.

Keywords: Burnout Syndrome. Bibliographic Research. Work.

Data de submissão: 19 de abril de 2021

Data de aprovação: 17 de novembro de 2021

## INTRODUÇÃO

Atualmente o mundo das organizações mostra-se competitivo e tal contexto tem impactado na forma como os trabalhadores são demandados em suas atividades. Uma das consequências apontadas pela literatura (ANDRADE et al., 2012; ALMEIDA et al., 2011; SOUZA et al., 2010) para este tipo de situação é a necessidade de adaptação constante para o trabalhador, sendo-lhe exigido diversas competências e dedicação que aliadas às facilidades tecnológicas que permitem a conexão em tempo real a todo momento, penetram na vida do trabalhador podendo gerar estresse crônico (BENEVIDES-PEREIRA, 2003 apud PAIVA et al., 2016; MASLASH; JACKSON, 1981).

O estresse crônico decorrente do trabalho é chamado de Síndrome de Burnout (SB) e se caracteriza por uma exposição prolongada a fatores de estresse que levam à exaustão emocional e física (MASLACH; JACKSON, 1981). Estudos sobre a SB tem despertado o interesse de acadêmicos e se tornaram mais frequentes a partir de 2005. A produção anual do ano 2005 se comparado com o de 2017 aumentou 300%, o que mostra que há interesse no tema por parte dos pesquisadores. O tema vem sendo estudado por pesquisadores na área de gestão de pessoas e tem sido reportado como um elemento que dificulta as relações pessoais e profissionais prejudicando a produtividade nas organizações (BRITO et al., 2016). Entendendo que a relevância do tema para organizações, trabalhadores e governo, o objetivo deste artigo é verificar os avanços teórico-práticos presentes na literatura sobre a Síndrome de *Burnout* (SB). Para alcançar o objetivo foi feita uma pesquisa bibliográfica na Plataforma Spell que buscou todos os artigos sobre o tema até o ano de 2018 e que teve como retorno 28 artigos que foram agrupados e analisados.

As pesquisas sobre o SB podem ser justificadas em função de ser um elemento de interesse tanto das organizações, trabalhadores e governo. As organizações, para poder traçar estratégias de enfrentamento desta síndrome porque ela apresenta efeitos negativos sobre a produtividade. De igual forma é relevante para os trabalhadores entender os efeitos negativos da SB pois seria possível compreender a relevância em adotar comportamentos que melhorem a qualidade de vida e, por fim, para os governos porque a SB tem potencial para sobrecarregar o sistema de previdência social com os afastamentos do trabalho e conhecer o tema pode auxiliar na criação de políticas públicas de prevenção e minimização dos efeitos da SB. Conhecer a literatura sobre o tema também pode indicar novos caminhos aos pesquisadores. Tendo em vista a relevância do tema, o objetivo deste

O estresse crônico decorrente do trabalho é chamado de Síndrome de Burnout (SB).

artigo é verificar os avanços teórico-práticos presentes na literatura sobre a Síndrome de *Burnout* até o momento na área de Administração.

A estrutura deste trabalho, em função de seus objetivos, será diferente daquela mais comum encontrada em artigos. Isso porque se trata de uma pesquisa bibliográfica e os resultados podem substituir aquilo que é comumente chamado de referencial teórico. Sendo assim, se faz necessário apresentar primeiramente os procedimentos metodológicos.

## **1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para alcançar o objetivo deste artigo foi empreendido uma pesquisa bibliográfica exploratória. Em acordo com Gil (2002) uma pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. O material já elaborado permite, por sua vez, verificar informações e ter acesso ao conhecimento acumulado sobre o tema (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Segundo Gimenez, Ferreira e Ramos (2017), na pesquisa bibliográfica, devem ser eleitos parâmetros para que se possa empreender a busca do material para a composição da pesquisa bibliográfica. Neste caso foram eleitos os parâmetros: fonte, linguístico e termos.

O parâmetro linguístico refere-se à escolha da língua em que as obras foram publicadas. No caso desta pesquisa, foi limitada à busca feita em língua portuguesa. A escolha se deu em função da Síndrome de *Burnout* poder ser considerado um fenômeno relacionado com o mundo do trabalho e este, por sua vez, pode ser entendido como socialmente situado e não pode ser dissociado das constituições simbólicas que estão presentes em determinada cultura. Dessa forma, limitar a pesquisa à língua portuguesa e aos artigos publicados no Brasil é uma opção válida e coerente. A escolha da língua portuguesa levou à seleção do repositório escolhido para a busca das produções que foi o Spell. Trata-se de um repositório de artigos científicos na área de Administração e reúne boa parte das publicações sobre o tema que estão voltadas especificamente à área de gestão. Destaque-se que há vários outros artigos publicados sobre o tema que podem ser encontrados em outras bases de dados e plataformas. No entanto, para os propósitos deste artigo, a seleção feita mostrou-se suficiente para as análises.

Em relação aos termos, foi escolhida a palavra-chave: *Burnout*. O termo foi limitado considerando a especificidade do tema.

O mundo do trabalho tem passado por alterações em seu contexto histórico decorrentes do desenvolvimento tecnológico, alterando a sociedade, a economia e os modos de produção.

Em relação à fonte, foram selecionados artigos de natureza científica, publicados em língua portuguesa e que representem a produção nacional sobre o tema na área de Administração. Para delimitar o local de publicação foi selecionada a Plataforma Spell. Ela foi escolhida por se tratar de um repositório de artigos de natureza científica, disponibilizados gratuitamente e específica da área. Além disso é ligada à Anpad – Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração-. Tal ligação garante a qualidade dos periódicos que fazem parte do Spell.

Em relação ao tempo, não foi feita qualquer tipo de delimitação. Dessa forma, fizeram parte do *corpus* de análise todos os artigos que surgiram na plataforma Spell independente de data de publicação.

A busca resultou em 28 artigos. Primeiramente foi feita uma leitura preliminar dos resumos para certificação de tratavam efetivamente do tema. Depois, foram todos lidos na íntegra e separadas as informações acerca de: objetivos, conceitos norteadores, sintomas e estratégias de enfrentamento.

Os resultados a partir da leitura dos 28 artigos, serão mostrados na próxima seção.

## 2 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O tema Síndrome de *Burnout* aparece com frequência ligado às pesquisas na área de psicologia. A área concentra as discussões sobre o trabalho e seus desdobramentos sociais e subjetivos. No entanto, a quantidade de publicações encontradas em periódicos da área de Administração (28 artigos) mostra que há interesse dos pesquisadores sobre o tema. Os autores que investigam o tema concordam (24 dos artigos investigados) que é necessário aprofundar o conhecimento sobre o tema já que a produção existente ainda não permitiu entender todos os nuances da exaustão por estresse associada ao trabalho.

Há também consenso acerca da relevância do trabalho para a constituição da sociedade moderna com reflexos na esfera individual. Além disso, os autores tendem a ressaltar que o mundo do trabalho tem passado por alterações em seu contexto histórico decorrentes do desenvolvimento tecnológico alterando conseqüentemente a sociedade a economia e os modos de produção. A relevância do trabalho e suas alterações na modernidade figuravam na introdução dos artigos publicados.

Quando se olha para os periódicos que mais publicam sobre o tema, conforme pode ser observado no QUADRO 1, a RECAP – Revista de Carreiras e Pessoas foi a que teve mais artigos publicados sobre o tema (3). Primeiramente, pode-se afirmar que tal achado é compatível com o

escopo do periódico, voltado à gestão de pessoas, e dos profissionais que fazem parte do conselho editorial cujas pesquisas tem se concentrado nos temas ligados ao mundo do trabalho. No entanto, apesar de figurar com a maior parte das publicações, o interesse pelo tema é geral pois há trabalhos publicados em 20 periódicos.

No total foram encontrados 67 autores que não especificaram a área de atuação e que publicaram sobre SB. Deste conjunto três autores se destacam com cinco publicações. São eles: Luciana Flores Battistella, Marcelo da Silva Schuster e Valéria da Veiga Dias com cinco publicações. Outros autores também mostraram que tem se debruçado sobre o tema, tais como: Andressa Henning Silva, Luiz Felipe Dias Lopes e Lucas Charão Brito com três trabalhos publicados e Ângela Maria Monteiro da Silva, Gustavo de Oliveira Almeida, José de Arimatés de Oliveira, Kelmara Mendes Vieira e Sandra Leonara Obregon com dois trabalhos.

Apesar de apresentar uma quantidade de autores expressiva, exceto no caso dos primeiros, o tema parece não ter se firmado como uma linha de pesquisa para aqueles que publicaram já que a aproximação dos pesquisadores parece ser apenas ocasional. Isso pode representar um desafio para o conhecimento da SB e seus desdobramentos.

QUADRO 1 – Artigos publicados sobre burnout disponíveis na plataforma Spell até setembro/2018 continua

Revista	Título do artigo	Autores
Revista de Carreiras e Pessoas	Síndrome de Burnout e o profissional contábil: Quando trabalhar se torna pesado	Nadielli Galvão Nédia Maria Bizarria dos Santos Galvão
	Percepções de saúde e a Síndrome de Burnout: Aplicabilidade da MBTI-GS	Marcelo Silva Schluster Valéria da Veiga Dias Luciana Flores Battistella
	Síndrome de Burnout em operadores de teleatendimento: O caso de duas operadoras de <i>contact center</i> em Fortaleza/CE	Luis Eduardo Brandão Paiva Isabele Cristine S. de Souza Tereza Cristina Batista de Lima Suzete Suzana Rocha Pitombeira
Gestão & Regionalidade	Síndrome de Burnout está associada ao trabalho dos auditores internos?	Daniele Cristina Bernd Ilse Maria Beuren
	Análise de correspondência entre abordagem biopsicossocial e organizacional da QVT com as dimensões da Síndrome de Burnout	Lucas Charão Brito Andressa Hennig Silva Flaviani S. Bolzan Medeiros Sandra Leonara Obregon Luis Felipe Dias Lopes
Revista de Adm. Hospital e Inovação em Saúde	Software para prevenção de Burnout no uso de equipamentos médicos: Uma proposta para detecção de indícios de estresse em centros cirúrgicos	Daniel Gomes de Moura Daniel Jardim Pardini

QUADRO 1 – Artigos publicados sobre burnout disponíveis na plataforma Spell até setembro/2018 continua

Revista	Título do artigo	Autores
	Identificação dos níveis de Burnout em um hospital público e aplicação da escala MBI-GS	Marcelo Silva Schluster Valéria da Veiga Dias Luciana Flores Battistella Márcia Zampier Grohmann
<b>Revista Gestão e Planejamento</b>	Burnout: analisando a síndrome no ramo das indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte	Naila Kelly do Nascimento Lima José Arimatés de Oliveira Clara Fernanda de Lima Élido Santiago da Silva
	Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout: Proposição de um modelo integrativo e perspectivas de pesquisa junto a docentes do ensino superior	Kely Cesar Martins de Paiva Maria Ângela do Nascimento Gomes Diogo Henrique Helal
<b>Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar</b>	Saúde mental x Síndrome de Burnout: reflexões teóricas	Hiderline Câmara Oliveira Fernanda Fernandes Gurgel Mateus Estevam Medeiros Costa Walid Abbas El-Aouar
	Inventário de Burnout de Oldenburg: A influência do gênero, ocupação e supervisão	Marcelo Silva Schluster Valéria da Veiga Dias Luciana Flores Battistella
<b>Revista de Administração FACES Journal</b>	Síndrome de Burnout nas organizações públicas de saúde e os valores organizacionais	Kathiane Benedetti Corso Lisiane Pellini Faller Débora Luíza dos Santos
	Stress, Burnout e Coping: um estudo realizado com psicólogos algarvios	Maria Helena Guita de Almeida
<b>Revista de Administração Mackenzie</b>	O papel das dimensões da justiça organizacional distributiva, processual, interpessoal e informacional na predição de Burnout	Ângela Maria Monteiro da Silva Gustavo de Oliveira Almeida Denise Carvalho
	Síndrome de Burnout: relações de comprometimento afetivo entre gestores de organização estatal	Rosa Maria S. Albuquerque Barbosa Tomás de Aquino Guimarães
<b>Revista Gestão e Tecnologia</b>	Síndrome de Burnout: um estudo com docentes de uma universidade pública do Maranhão	Ester Eliane Jeunon Luís Álvaro dos Santos Correa Leonora da Cunha Duarte Eloisa Helena Rodrigues Guimarães
<b>Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade</b>	Síndrome de Burnout em estudantes de ciências contábeis de IES privada: pesquisas na cidade de São Paulo	Ivam Ricardo Peleias Erotildes Rocha Guimarães Betty Lilian Chan Mary Sandra Carlotto

QUADRO 1 – Artigos publicados sobre burnout disponíveis na plataforma Spell até setembro/2018 conclusão

Revista	Título do artigo	Autores
Gestão e Conexões	Síndrome de Burnout: Estudo com professores da rede pública da cidade de Farroupilha no Rio Grande do Sul	Danielle Lima Moreira Lucas Charão Brito Sandra Leonara Obregon Fábio Teodoro Tolfo Ribas Luís Felipe Dias Lopes
Revista Pretexto	Síndrome de Burnout em estudantes de pós-graduação: análise da influência da autoestima e relação orientador-orientando	Andressa Hennig Silva Kelmara Mendes Vieira
Revista de Administração IMED	Burnout e Justiça Organizacional: um estudo em servidores públicos federais	Marcelo Silva Schluster Valéria da Veiga Dias Luciana Flores Battistella
Revista Pensamento Contemporâneo em Administração	A pós-graduação e a Síndrome de Burnout: estudo com alunos de mestrado em Administração	Rayssa Soares Souza Renata Paula Costa Trigueiro Tatiane Nunes Viana de Almeida José Arimatés de Oliveira
Gestão. Org Revista Eletrônica de Gestão Organizacional	Justiça Organizacional, impactos no Burnout e o comprometimento dos trabalhadores	Gustavo de Oliveira Almeida Ângela Maria Monteiro Silva
Revista Ciências Administrativas	Estressado? Vá às compras! A investigação da compra compulsiva como estratégia de enfrentamento de Burnout	Marcelo Silva Schluster Valéria da Veiga Dias Luciana Flores Battistella
Revista ADM. MADE	Processos de ensino-aprendizagem e a Síndrome de Burnout: reflexões sobre o adoecimento dos professores e suas consequências didáticas	Jade Antunes Simões Carolina Machado Saraiva Maranhão Rosany Cecília de Sena
Organizações & Sociedade	Síndrome de Burnout e suporte social no trabalho: a percepção dos profissionais de enfermagem de hospitais públicos e privados	Taís de Andrade Rosiméri Elaine Essuy Hoch Kelmara Mendes Vieira Cláudia Medianeira Cruz Rodrigues
Pensamento & Realidade	E a Síndrome de Burnout nos trabalhadores de recursos humanos?	Juliana Aparecida de Oliveira Camilo Myrt Thânia Cruz Dione Fagundes Nunes Gomes
Revista Eletrônica Gestão e Serviços	Síndrome de Burnout em professores: Um estudo comparativo na região do Grande ABC paulista	Rafael Marcos Chiuzi Cintia Silva Pâmela Centurion Camila Viana Almeida
Revista de Administração da UFSM	Abordagem Biopsicossocial e Síndrome de Burnout: Em busca da associação dos construtos	Lucas Charão Brito Andressa Hennig Silva Luís Felipe Dias Lopes Gilnei Luiz de Moura

FONTE: As autoras (2019)



Indivíduos apresentam sentimento de esgotamento, exaustão emocional, despersonalização e falta de realização profissional.

O conceito mais utilizado nos artigos publicados na área de Administração para definir a Síndrome de *Burnout* é o de Maslach e Jackson. Isso é compatível com os achados de Carlotto (2002) que em 2002 já identificava a predominância do uso do conceito das autoras. Para estas autoras, a síndrome é psicológica, ou seja, trata-se de uma resposta emocional individual decorrente da exposição prolongada a fatores estressores crônicos no ambiente do trabalho. Como consequência de tal exposição, indivíduos apresentam sentimento de esgotamento, exaustão emocional, despersonalização e falta de realização profissional. No QUADRO 2, estão resumidas as definições dos fatores que compõem a SB conforme as autoras mais citadas na literatura pesquisada.

QUADRO 2 – Dimensões da síndrome de burnout

Dimensões	Conceito
<b>Exaustão emocional</b>	Caracteriza-se pela sensação de estar sendo extremamente exigido nos seus recursos emocionais e físicos sem conseguir atender as expectativas, manifestando a sensação de esgotamento de recursos
<b>Despersonalização</b>	Ocorre quando o componente relacional se caracteriza por comportamentos negativos ou indiferentes às pessoas e aos aspectos do trabalho
<b>Eficácia/Realização Profissional</b>	Refere-se à autoavaliação negativa e a redução das expectativas dos indivíduos, trazendo consigo o sentimento de incompetência e insatisfação profissional

FONTE: As autoras (2019)

O conceito de Maslach e Jackson e seus fatores foram utilizados em 18 (dezoito) dos 28 artigos, indicando que os autores que pesquisam sobre o tema concordam, em tese, com as dimensões que formam a Síndrome de Burnout já que estão associadas com o conceito mais utilizado.

Já em relação ao tipo de profissional que estaria mais exposto ao risco de sofrer SB, os artigos pesquisados mostram que ela pode ocorrer com diferentes categorias profissionais. No entanto, ela tem sido associada mais frequentemente àqueles que prestam assistência a outras pessoas, como nas atividades ligadas ao auxílio, educação e serviços sociais. Os resultados apontam que há uma predominância de ligar SB aos trabalhadores assistenciais. Dos 28 artigos publicados, 10 (dez) tratam trabalhadores envolvidos em áreas como atendimento à saúde e

ensino. Isso se justificaria em função destes trabalhadores estarem mais vulneráveis, pois investem na relação interpessoal e dedicação ao cuidado de outras pessoas, inclusive com envolvimento afetivo com pessoas que se encontram em situações de sofrimento, favorecendo assim a incidência da síndrome nesses profissionais (SCHUSTER et al., 2015; ANDRADE et al., 2012; CORSO; SANTOS; FALLER, 2012; MOURA; PARDINI, 2016). Isso também é compatível com a origem dos trabalhos sobre o tema que datam de 1969 com o trabalho de Brendlay (apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002). Nele o autor alerta sobre o fenômeno que estaria acometendo estes tipos específicos de trabalhadores.

Outra característica relevante sobre os trabalhos investigados é que existe a predominância do uso de escalas para a identificação da SB. A mais utilizada (20 artigos dos 28 do total) é o Maslach Burnout Inventory – MBI. Trata-se de um instrumento desenvolvido e validado por Christina Maslach e Susan E. Jackson na década de 1980 (OLIVEIRA et al., 2014). Este instrumento de pesquisa possui três versões que servem para identificar a SB em grupos específicos de trabalhadores. Conforme pode ser visto no QUADRO 3, os fatores que compõem a escala são: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.

QUADRO 3 – Versões do *maslach burnout inventory*

<b>MBI -HSS Human Services Survey</b>	Destina-se aos profissionais cujo trabalho possui caráter assistencial ou de serviços de saúde
<b>MBI – HSS – Levantamento para profissionais dos serviços humanos</b>	
<b>MBI – ES – Educator’s Survey</b>	Direcionada aos trabalhadores do ensino, docentes
<b>MBI – ES – Levantamento para os profissionais da educação</b>	
<b>MBI – GS – General Survey</b>	Utilizado para identificar a síndrome em profissional em todos os tipos de ocupação
<b>MBI GS – Levantamento para os profissionais em geral</b>	

FONTE: Oliveira et al. (2014)

Verificou-se que, no conjunto de artigos selecionados (28), apenas nove trabalhos apresentaram resultado positivo para SB. Eles têm em comum o fato de que oito destes trabalhos utilizaram o instrumento *Maslach Burnout Inventory* – MBI para identificar a síndrome em trabalhadores.

Outro instrumento utilizado pelos pesquisadores foi a escala denominada OLBI – *Inventário de Burnout de Oldenburg* desenvolvida originalmente em alemão por Evangelia Demerouti em 1999. Trata-se de uma escala descrita como alternativa ao MBI *General Survey*, pois

**O que diferencia a SB do estresse é que o primeiro está relacionado com a exaustão.**

investiga a síndrome numa população genérica. Esse instrumento possui duas dimensões: i) exaustão emocional que serve para avaliar os aspectos afetivos, físicos e cognitivos e ii) desligamento do trabalho que investiga o comportamento do trabalhador em relação as suas atividades (SCHUSTER et al., 2014).

A preferência por instrumentos de pesquisa validados é um recurso adequado para a pesquisa científica. Ao utilizar um instrumento validado, dispensa-se muitas etapas da construção do instrumento de pesquisa, mas, ao mesmo tempo, estabelece-se uma opção pela ideia ciência subjacente a esta escolha. O uso das escalas para medição de fenômenos envolve a atribuição de números às características do objeto investigado compatível com uma visão positivista de mundo. Assim, os fenômenos sociais são considerados como passíveis de mensuração e estáveis ao longo do tempo. Sendo assim, ao optar por instrumentos de pesquisa de natureza quantitativa, a Síndrome de *Burnout* é considerada um fenômeno objetivo, externo ao sujeito e estável ao longo do tempo, dado que a escala foi criada na década de 1980 e vem sendo utilizada até os dias atuais. Fixar o fazer científico acerca da síndrome em uma única epistemologia, conforme afirma Faria (No prelo), não é recomendável sob pena de deixar passar outros modos de interpretação que revelem o fenômeno. Nesse sentido, os avanços na pesquisa que podem ser limitados se às pesquisas mostram que há trabalhadores com SB, mas não trazem as razões e as condições de sua ocorrência nos ambientes de trabalho e nem como ele é interpretado e subjetivado pelo trabalhador que passa por isso, como afeta a identidade entre outros elementos que podem ser interconectados com a síndrome.

Em relação aos sintomas da SB, o que diferencia a SB do estresse é que o primeiro está relacionado com a exaustão. Os sintomas da Síndrome de *Burnout* aparecem quando o trabalhador já lançou mão de todos os métodos de enfrentamento conhecidos e o sofrimento do trabalhador, neste caso, pode culminar na exaustão *física* e emocional (OLIVEIRA et al., 2014). Em outras palavras, quando o trabalhador já utilizou as estratégias conhecidas por ele para superação do estresse, mas elas não conseguiram atingir o objetivo chegando a um ponto de quebra. Os artigos publicados mostram uma grande variedade de sintomas. Para melhor entendimento, eles foram classificados em três tipos: físicos, sentimentais e comportamentais. Os físicos foram assim classificados por manifestarem-se no corpo do indivíduo. Os sentimentais relacionam-se com o que os trabalhadores relataram em termos de sentimentos frente às situações de estresse. Os comportamentais foram assim classificados

porque relacionam-se com ações efetivas. Os sintomas físicos da SB que foram elencados nos artigos publicados sobre o tema podem ser vistos no QUADRO 4.

QUADRO 4 – Sintomas físicos associados à síndrome de burnout

Sistema afetado	Sintomas
<b>Muscular</b>	Dores na região lombar
	Mialgia e rigidez muscular
	Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho
<b>Respiratório</b>	Falta de ar
	Taquipneia
	Crises de asma
<b>Cardiovascular</b>	Dores no peito
	Palpitação e taquicardia
	Hipertensão
	Transtornos cardiovasculares genéricos
<b>Gastrointestinal</b>	Gastrites e úlceras
	Náuseas
<b>Imunológico</b>	Resfriados constantes
	Infecções e alergias recorrentes
	Imunodeficiências
<b>Nervoso</b>	Dores de cabeça e enxaquecas
	Tremores e tonturas
	Alterações de memória e lentidão de pensamento, falta de concentração e falta de atenção
	Alterações de humor
<b>Demais</b>	Disfunção sexual, sudorese excessiva, alterações menstruais, cansaço constante e progressivo, falta de apetite

FONTE: As autoras (2019)

Importante destacar que nem todos os sintomas são vistos de uma só vez em indivíduos que sofreram com a SB, mas eles podem estar presentes sozinhos em conjunto com outros tipos de sintomas como sentimentos e comportamentos que se seguem à SB.

Os sentimentos que aparecerem com frequência e estão listados nos artigos pesquisados são os seguintes:

- Angústia
- Onipotência

- Frustração/Desesperança
- Desânimo/apatia/desmotivação
- Alienação
- Solidão
- Impotência
- Insegurança
- Falta de empatia/desumanização

Os comportamentos ligados à SB podem ser também vistos como consequência dos sentimentos e respostas aos sintomas físicos *já que muitos deles*, como a irritabilidade, podem estar associados à sintomas físicos como as dores de cabeça e enxaquecas. No Quadro 05 estão listados os comportamentos ligados à SB que aparecem nos artigos componentes desta amostra da literatura sobre o tema. Eles foram divididos em três esferas: i) *Relacional* que indica o comportamento em relação ao outro; ii) *Comportamentos Ligados às Atividades Laborais* e, por fim. iii) *Comportamentos Autodestrutivos*. Eles foram assim agrupados por similaridades representam tão somente uma tentativa de classificar os sintomas que prejudicam o trabalhador e mostrar que eles se inserem em todas as esferas da vida do indivíduo e podem levar a sérias consequências que perduram por toda a vida.

QUADRO 5 – Sintomas comportamentais associados à síndrome de burnout *continua*

Esfera	Sintomas
Nos relacionamentos	Desconfiança
	Paranoia
	Irritabilidade
	Tendência ao isolamento
	Agressividade, hostilidade e impaciência
	Teimosia
	Ironia
	Indiferença (falta de interesse nas pessoas) e insensibilidade
	Distanciamento afetivo
	Incapacidade de relaxar
	Incompreensão
Cinismo	

Os comportamentos ligados à SB podem ser também vistos como consequência dos sentimentos e respostas aos sintomas físicos.

QUADRO 5 – Sintomas comportamentais associados à síndrome de burnout conclusão

Esfera	Sintomas
Nas atividades laborais	Hiperatividade
	Falta de interesse no ambiente
	Ímpeto de abandonar o trabalho
	Absenteísmo
	Inflexibilidade
	Baixo rendimento
	Hipersensibilidade à pressão quanto ao tempo e à suficiência
	Intransigência com atrasos
	Choro involuntário
	Perda de iniciativa
	Verbalização sem reflexão
	Negligência
	Escrúpulo excessivo
	Atenção seletiva
Comportamentos autodestrutivos	Dificuldade de aceitação de mudanças
	Aumento do consumo de drogas lícitas
	Aumento do consumo de drogas ilícitas
	Manifestações inconscientes de pôr fim à vida
	Vitimização diante das situações consideradas superiores às suas capacidades
	Baixo autoestima
	Instabilidade emocional
	Negação as emoções
	Comportamento de alto risco
	Suicídio

FONTE: As autoras (2019)

Indivíduos com sintomas associados à SB também podem ser diagnosticados com depressão, pois tanto a depressão quanto a SB apresentam indicativos de desânimo, mas diferem entre si quanto aos sentimentos de submissão, culpa e derrota, característicos da depressão enquanto que a Síndrome de Burnout apresenta sentimentos de desapontamento e tristeza, processos desencadeados pelo trabalho (BENEVIDES PEREIRA, 2002).

Destaca-se que foram encontrados três artigos que tratam da Síndrome de Burnout em estudantes de graduação e pós-graduação (PELEIAS et al., 2017; SILVA; VIEIRA, 2015; SOUZA et al., 2010). Pode-se

Indivíduos com sintomas associados à SB também podem ser diagnosticados com depressão, pois tanto a depressão quanto a SB apresentam indicativos de desânimo.

afirmar a partir destes estudos que as pesquisas envolvendo a exaustão por estresse tem incorporado outras esferas cotidianas, como as relações familiares e as exigências por desempenho no âmbito acadêmico-estudantil, relações estas que não envolvem necessariamente o mundo do trabalho. No entanto, apesar de parecer um avanço na literatura, a utilização do conceito da Síndrome de Burnout, e conseqüentemente seus fatores, para as investigações para além do mundo do trabalho não parecem devidamente justificadas. Isso porque o conceito de Burnout está ligado ao trabalho e seus condicionantes (CARLOTTO, 2002). Sendo assim, a exaustão associada a outras esferas e relações merece a especificação de lócus apropriado e de elaborações teóricas próprias. Isso porque a exaustão provocada por excessos de toda a ordem na vida acadêmica e da família parecem ter expressões subjetivas diferentes daquelas associadas ao mundo do trabalho, apresentando uma complexidade bem específica e pode ter seus próprios contornos teórico e metodológicos que podem ser dissimulados ou escondidos quando investigados sob outras lentes.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Síndrome de Burnout foi definida por Maslach e Jackson (1981) como um fenômeno psicossocial ligado diretamente à situação laboral que surge como uma estratégia defensiva contra a cronificação do estresse interpessoal. Essa síndrome é composta por três dimensões, exaustão emocional, despersonalização, eficácia e realização profissional (PAIVA et al., 2015; JEUNON et al., 2017).

As pesquisas que indicam a mensuração sobre o estresse podem ser revistas, uma vez que depois de 30 anos do instrumento criado por Christina Maslach e Susan E. Jackson o contexto e as condições de trabalho têm se modificado e isso pode também influenciar na maneira como as pessoas se expressam sobre ele.

O tema Síndrome de Burnout não está restrito à área de Psicologia, que em geral, concentra as discussões sobre o trabalho e seus desdobramentos sociais e subjetivos. A quantidade de publicações encontradas em periódicos da área de Administração mostra que há uma tendência dos pesquisadores dessa área sobre o tema. A produção anual do ano 2005 se comparado com o de 2017 aumentou 300 %, demonstrando que há interesse crescente no estudo da SB por parte dos pesquisadores.

Os artigos pesquisados demonstram carência de estudos que vão além das mensurações dos níveis de exaustão, para entender o processo de origem da síndrome que acomete os trabalhadores de maneira lenta e gradual.

Observou-se que a SB está relacionada com fatores organizacionais em discrepância entre o que o trabalhador oferece e aquilo que ele recebe, como reconhecimento e produtividade, tornando subjetivas as possíveis respostas dessa relação. Foi possível verificar através dessa pesquisa algumas características em comum entre trabalhadores mais suscetíveis a SB, geralmente são profissionais altamente motivados, que reagem ao estresse laboral trabalhando ainda mais até entrarem em colapso, ou ainda trabalhadores competitivos e perfeccionistas (ALMEIDA et al., 2011; PAIVA et al., 2015).

A sintomatologia que além dos sintomas ligados à depressão, como manifestações psíquicas, comportamentais e defensivas há também sintomas físicos, com reações que ocasionam mudanças na interação com o corpo dos indivíduos (BENEVIDES PEREIRA, 2002).

Por fim, há que se considerar que os conceitos e temas não podem ser simplesmente transportados de uma realidade para outra e que os fenômenos sociais que extrapolam o mundo do trabalho devem ter suas próprias construções teóricas, como é o caso do uso dos pressupostos da Síndrome de Burnout em outros espaços relacionais.



## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, C. V. et al. Síndrome de Burnout em professores: um estudo comparativo na região do Grande ABC paulista. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, São Bernardo do Campo, v. 2, n. 1, p. 276-291, jan./jun. 2011.
- ANDRADE, T. et al. Síndrome de Burnout e suporte social no trabalho: a percepção dos profissionais de enfermagem de hospitais públicos e privados. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 19, n. 61, p. 231-251, abr./jun. 2012.
- BENEVIDES PEREIRA, A. M. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- BRITO, L. C. et al. Abordagem Biopsicossocial e Síndrome de Burnout: em Busca da Associação dos Constructos. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 9, n. 3, p. 408-424, jul./set. 2016.
- 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.
- CORSO, K. B.; SANTOS, D. L.; FALLER, L. P. Síndrome de burnout nas organizações públicas de saúde e os valores organizacionais. **Revista de Administração FACES**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 88-107, jan./mar. 2012.
- FARIA, J. H. **Epistemologia, metodologia e teoria em estudos organizacionais e interdisciplinares**. No Prelo.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, A. C. **Como delinear uma pesquisa bibliográfica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIMENEZ, F. A. P.; FERREIRA, J. M.; RAMOS, S. C. Empreendedorismo Feminino no Brasil: Gênese e Formação de um Campo de Pesquisa. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 40-74, jan./abr. 2017.
- JEUNON, E. E. et al. Síndrome de Burnout: um estudo com docentes em uma universidade pública do Maranhão. **Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 17, n. 2, p. 252-268, maio/ago. 2017.
- MASLACH, C.; JASCKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behaviour**, v. 2, p. 99-113, jan. 1981.
- MOURA, D. G.; PARDINI, D. J. Software para Prevenção de Burnout no Uso de Equipamentos Médicos: Uma Proposta para Detecção de Índícios de Estresse em Centros Cirúrgicos e Intensivos. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, Belo Horizonte, v. 13, n. 3, p. 84-100, jul./set. 2016.

OLIVEIRA, H. C. et al. A. Saúde Mental x Síndrome de Burnout: reflexões teóricas. **Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar**, Natal, v. 6, n. 2, p. 53-66, abr./set. 2014.

PAIVA, K. C. M.; GOMES, M. A. N.; HELAL, D. H. Estresse Ocupacional e Síndrome de Burnout: proposição de um Modelo Integrativo e Perspectivas de Pesquisa Junto a Docentes do Ensino Superior. **Gestão & Planejamento**, Salvador, v. 16, n. 3, p. 285-309, set./dez. 2015.

PAIVA, L. E. B. et al. Síndrome de Burnout em Operadores de Teleatendimento: o caso de duas empresas de contact center em Fortaleza/CE. **Revista de Carreiras e Pessoas**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 216-233, maio/ago. 2016. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/42699/sindrome-de-burnout-em-operadores-de-teleatendimento---o-caso-de-duas-empresas-de-contact-center-em-fortaleza-ce->>. Acesso em 17 jul. 2018.

PELEIAS, I. R. et al. A síndrome de burnout em estudantes de Ciências Contábeis de IES privadas: pesquisa na cidade de São Paulo. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, Brasília, v. 11, n. 1, p. 30-51, mar. 2017.

SCHUSTER, M. S. et al. Identificação dos níveis de Burnout em um hospital público e aplicação da escala MBI-G. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, Belo Horizonte, v. 11, n. 4, p. 278-290, out./dez. 2014.

SCHUSTER, M. S.; BATTISTELLA, L. F.; DIAS, V.V. Inventário de burnout de Oldenburg: a influência do gênero, ocupação e supervisão. **Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar**, Natal, v. 8, n. 1, p. 9-18, jun./nov. 2015.

SILVA, A. H.; VIEIRA, K. M. Síndrome de Burnout em estudantes de pós-graduação: análise da influência da autoestima e relação orientador-orientando. **Pretexto**, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 52-68, jan./mar. 2015.

SOUZA, R. S. et al. Pós-graduação e a síndrome de burnout: estudo com alunos de mestrado em administração. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Niterói, v. 4, n. 3, p. 12-21, set./dez. 2010.