

A síndrome de burnout à luz do profissional de secretariado executivo

Erick Raphael Pereira do Nascimento Costa
Universidade Federal de Pernambuco – Pernambuco

Camila Teles Melquiades
Universidade Federal de Pernambuco – Pernambuco

Geyza D'Ávila Arruda
Universidade Federal de Pernambuco – Pernambuco

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo buscar e descrever o discernimento dos profissionais de Secretariado Executivo, sobre a síndrome de burnout. O estudo é relevante, pois tal profissão, frequentemente, envolve altos níveis de estresse devido à natureza das tarefas e às expectativas que recaem sobre esses profissionais. Foi realizada uma pesquisa descritiva, por meio de uma abordagem com métodos mistos: quantitativos e qualitativos. A pesquisa aplicou questionários a uma amostra representativa de profissionais de Secretariado Executivo em diferentes setores, idades e regiões brasileiras. O estudo revelou que uma proporção significativa dos profissionais de Secretariado Executivo pesquisados tinha conhecimento limitado ou inadequado sobre a síndrome de burnout. Muitos não conseguem identificar corretamente os sintomas da condição ou entender seus principais fatores de risco. Além disso, a maioria não estava ciente das estratégias de prevenção e gerenciamento da síndrome de burnout. Os resultados destacam a importância de fornecer treinamento e educação adicional aos profissionais de secretariado executivo sobre o burnout, a fim de melhorar sua capacidade perceptiva, como prevenir e lidar com essa condição. Isso não apenas pode beneficiar a saúde mental, mas também contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo no olhar desses profissionais.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout, Secretariado Executivo, Saúde mental.

1 INTRODUÇÃO

No filme Tempos Modernos de 1936, Charlie Chaplin interpreta um operário de uma fábrica. As cenas da obra ilustram a repetição exaustiva do trabalho, a pressão do chefe e a frustração do funcionário por não conseguir completar todas as tarefas do dia. No ano de produção do filme, os estudiosos ainda não tinham uma terminologia para descrever o transtorno enfrentado pelo personagem. Somente na década de 1970, o psicanalista alemão Herbert Freudenberger dissertou pela primeira vez o termo "Síndrome de Burnout" para descrever o adoecimento mental, o que em sua epistemologia significa: queimar totalmente até desaparecer.

A síndrome de burnout (SB), também conhecida como síndrome do esgotamento profissional, é um transtorno psicológico que afeta indivíduos expostos a altos níveis de estresse e pressão no ambiente de trabalho. Os principais sintomas incluem exaustão emocional, despersonalização (ceticismo e



distanciamento emocional em relação aos outros) e redução da realização pessoal no trabalho. (Brasil, 2001). A origem do termo burnout regressa ao início da década de 1970, quando o psicanalista alemão Herbert Freudenberger usou para descrever uma experiência de esgotamento físico e emocional associado a profissionais da área da saúde. Posteriormente, o conceito foi ampliado para incluir outras profissões que também enfrentam altos níveis de estresse. Christina Maslach (1976) propôs um modelo teórico para caracterizar a SB, definindo-a como uma resposta prolongada a estressores interpessoais crônicos no trabalho que se apresenta em três dimensões interdependentes: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Além disso, no Brasil, assim como em outros países, a SB é um problema cada vez mais reconhecido e considerado. Acredita-se que diversos fatores contribuem para o aumento desta síndrome em trabalhadores brasileiros, tais como: carga de trabalho, longas jornadas laborais, metas inalcançáveis e pressão constante para fornecer podem levar ao esgotamento físico e mental. Nesse contexto, Ortega (2011, p. 14) afirma: “O indivíduo que apresenta essa síndrome está em estado de exaustão total decorrente de esforço excessivo e contínuo”.

Exige-se do secretário executivo a compreensão da atuação da empresa na qual ele está inserido, bem como seus objetivos e metas, além da necessidade de percepção acerca da relação de suas competências com o ambiente. (Carvalho et al. 1998).

Nesse viés o secretário executivo tem uma história advinda há séculos atrás, mas sua evolução para a forma moderna da profissão, que hoje conhecemos, ocorreu recentemente seu crescimento no mercado está relacionada à necessidade de assistência administrativa e apoio a líderes e executivos em suas atividades desenvolvidas.

Por isso, ao analisar as teorias e estudos acerca da evolução da profissão, pode-se fazer entender que a síndrome de burnout se dá pela conexão de fatores negativos dentro de uma organização, e que o PSE com suas múltiplas habilidades interpessoais corrobora sendo um agente facilitador de qualidade de vida dentro da organização.

Segundo Maerker (2007, p. 34), “[...] profissionais inteligentes emocionalmente conseguem lidar melhor com os problemas.” Portanto, é fundamental que o PSE conheça suas emoções e saiba lidar com elas para então distinguir sintomas nocivos à saúde mental. Além disso, é importante que ele desenvolva a empatia para que seja possível colocar-se no lugar do outro e compreender as emoções desse indivíduo, bem como respeitá-las.

A síndrome de burnout tem deixado diversos setores da sociedade em alerta especificamente no ramo organizacional. A exaustão profissional é notável em diversos trabalhadores de áreas distintas, e o Profissional de Secretariado Executivo (PSE), em suas atividades laborais não é uma exceção. Partindo da ideia de que tais profissionais, em suas atividades rotineiras do trabalho, estão suscetíveis a experienciar



sentimentos e emoções benéficas e malélicas, se faz necessário o conhecimento e entendimento de cada emoção, particularmente a identificação de emoções danosas, que surgem quando o ambiente de trabalho é hostil ou rigoroso. O PSE com seu currículo amplo e papel de agente facilitador possui grande probabilidade de atravessar e reconhecer significativamente os fatores de propensão que desatam essa síndrome. Dito isto, nesta problemática foi investigado o entendimento do PSE sobre a síndrome de burnout, tendo como objetivo desta pesquisa pontuar através de estudos e pesquisas qual o viés de percepção do profissional de secretariado executivo acerca da síndrome de burnout? De acordo com as hipóteses apresentadas: (1) O profissional de secretariado executivo seria um agente facilitador do bem estar organizacional; (2) O profissional de secretariado teria conhecimento empírico para identificar a síndrome de burnout.

2 OBJETIVO

Desse modo, o objetivo geral da pesquisa é a investigação do entendimento do PSE sobre a síndrome de burnout. Já os objetivos específicos são: buscar comprovações em dados, respondidos por PSE; comprovações científicas no estudo do ambiente organizacional e do Secretariado Executivo acerca das percepções desses profissionais frente aos seus conhecimentos empíricos e acadêmicos relacionados à SB. Ademais, além da relevância do tema, a escolha desta pesquisa se justifica pela necessidade de investigar sobre o bem-estar do indivíduo dentro da organização e o PSE com sua visão ampla de discernimento. Além de fomentar pesquisas futuras que possam vir a contribuir para intervenções na SB na esfera secretarial.

3 METODOLOGIA

A natureza desta pesquisa é aplicada, com abordagem qualitativa e quantitativa e teor exploratório que consiste em entender um fenômeno de forma aprofundada. Straus e Corbin (1990) consideram sendo qualitativa qualquer tipo de pesquisa que os dados não sejam obtidos mediante procedimentos estatísticos. Já Denzin e Lincoln (2006) afirmam que a pesquisa quantitativa consiste em investigar através de números.

A pesquisa exploratória está centrada na análise de características dentro de um tema específico, e para Gil (2006, p. 43) é importante principalmente quando o assunto escolhido é pouco examinado, dificultando a formulação de teorias e práticas precisas. Ademais, como apresentado por Bertucci (2009) a pesquisa possui o objetivo de abrir novas perspectivas, identificar questões de pesquisa e levantar questionamentos que orientem investigações posteriores relacionadas ao mesmo tema.

Nesse estudo procura-se identificar o grau de entendimento a respeito da síndrome de burnout por parte do profissional de Secretariado Executivo, em todas as regiões do Brasil. O método utilizado foi exploratório e o procedimento adotado foi por meio de um questionário em formulário on-line através do aplicativo Google Forms disponibilizado pela empresa Google. O formulário contendo 10 perguntas, sendo fechadas e 1 aberta, foi disposto aos profissionais do Secretariado Executivo. Esse formulário foi



compartilhado por meio de um link gerado pelo Google Forms, por WhatsApp, e-mail, LinkedIn e Instagram, no período de 13 a 21 de agosto de 2023. Os resultados conquistados foram examinados por meio de um relatório estatístico disponibilizado pelo aplicativo Google Forms. Através dessa análise, progrediu-se na realização dos objetivos estabelecidos neste estudo.

4 DESENVOLVIMENTO

4.1 O BEM-ESTAR ORGANIZACIONAL E A SÍNDROME DE BURNOUT

A saúde e o bem-estar são temas centrais na agenda da Organização das Nações Unidas (ONU). A ONU tem uma série de agências e programas dedicados a promover e melhorar a saúde global em todo mundo. Entre os principais objetivos e iniciativas relacionados à saúde e ao bem-estar, pode-se destacar a Saúde Mental. A organização tem se dedicado cada vez mais a abordar questões de saúde mental e bem-estar emocional, reconhecendo sua importância para o desenvolvimento sustentável e a qualidade de vida das pessoas, corroborando com a ideia da OMS (2020) de que saúde mental refere-se a um bem-estar no qual o indivíduo desenvolve suas habilidades pessoais, consegue lidar com os estresses da vida, trabalha de forma produtiva e encontra-se apto a dar sua contribuição para sua comunidade.

Esse apontamento é favorável ao que Robbins acreditava ser o clima organizacional propício para o bem-estar do indivíduo. A cultura organizacional diz respeito ao conjunto de princípios e valores que norteiam a empresa. De acordo com Robbins (2006) “Cultura organizacional se refere a um sistema de valores compartilhado pelos membros que diferencia a organização das demais”. O bem-estar organizacional é fator importante para o não desencadeamento da síndrome de burnout, tendo em vista, que: O clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização este meio é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização executam seu trabalho. O clima pode se referir ao ambiente dentro de um departamento, de uma fábrica ou de uma empresa inteira. O clima não pode ser tocado ou visualizado, mas pode ser percebido psicologicamente. (Chiavenato, 2006, p.273).

Neste caminho Ortega (2011) diz que, tanto o profissional de secretariado, como qualquer outro profissional, carrega e demonstra suas emoções no ambiente de trabalho. Afinal, as emoções são partes integrantes da natureza humana e é um grande erro ignorar os elementos. Segundo a teoria de Maslow as necessidades humanas estão evidenciadas conforme sua Teoria Motivacional Humana. De acordo com essa base teórica, as necessidades são fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de autorrealização (Chiavenato, 2013). Os PSE podem estar em risco de burnout devido à natureza exigente e multitarefa de seu trabalho. Eles frequentemente precisam lidar com prazos apertados, pressões de gerenciamento e a necessidade de manter uma comunicação eficaz. Isso pode levar ao esgotamento emocional, despersonalização e baixa realização pessoal. A relação entre Maslow (1943) e a síndrome de burnout, na



percepção do secretário executivo, pode ser entendida que se as necessidades de estima não são atendidas, como a falta de reconhecimento por seu trabalho árduo, os profissionais de secretariado podem se sentir desvalorizados e emocionalmente esgotados. Ainda na teoria, se as necessidades de autorrealização são comprometidas devido a uma carga de trabalho excessiva, falta de oportunidades de desenvolvimento ou limitações na progressão da carreira, isso pode contribuir para sentimentos de desânimo e baixa realização pessoal. Alinhando ao que pensa Ortega, (2013, p.122) que o PSE precisa entender sua importância e todo contexto empresarial, assim desenvolve ações comportamentais e perceptivas.

4.2 A SÍNDROME DE BURNOUT NA PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Segundo Jackson e Maslach (1981), a síndrome de burnout é definida como uma resposta à tensão emocional crônica resultante do contato direto e prolongado com outros indivíduos. O Burnout é um sentimento de desânimo e de apatia. Este problema afeta principalmente trabalhadores que têm demasiado contato com outros indivíduos. Isso acontece quando o profissional com grandes responsabilidades em suas atividades no trabalho, se envolve afetivamente, se desgasta, não aguenta e entra em burnout (Codo; Vasques, 1999).

O modelo de conceito desenvolvido por Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), entende a SB envolvida em três dimensões: exaustão emocional (recursos emocionais curtos, fadiga crônica e cansaço), despersonalização (distanciamento emocional dos seus iguais) e baixa realização profissional (redução de produtividade, como também uma avaliação desfavorável do trabalho realizado). Por sua vez, Bueno (2017) aponta que o burnout se apresenta de quatro maneiras:

- **Física:** com fadiga constante, distúrbio do sono, dores musculares e falta de apetite.
- **Psíquica:** quando analisada falta de atenção, alterações de memória, ansiedade e frustração;
- **Comportamental:** quando apresenta negligência no trabalho, com irritabilidade ocasional ou instantânea, concentração alterada, aumento de conflitos com os colegas, descumprimento no horário de trabalho;
- **Defensiva:** baixo rendimento no trabalho.

Nesse contexto, fatores e características favorecem a percepção dos PSE sobre a síndrome de burnout, pode variar, mas muitos podem identificar e compreender os sintomas associados a essa condição devido à sua experiência direta com as pressões e desafios do ambiente de trabalho. Eles podem perceber sintomas como fadiga constante, irritabilidade, isolamento social, falta de motivação e despersonalização em relação ao trabalho. Além disso, eles podem reconhecer a importância de cuidar de sua saúde mental e



emocional para evitar o esgotamento. Afirmando Netto (2013) a contexto de que o profissional de secretariado executivo é reconhecido como o profissional estratégico capaz de transitar e interagir com todos os setores da organização, tendo grande poder de influência e reconhecimento.

Profissionais de secretariado executivo podem perceber que a síndrome de burnout afeta o bem-estar pessoal, e também pode prejudicar a eficácia no trabalho. Isso pode levá-los a buscar maneiras de lidar com o estresse, como estabelecer limites claros, praticar a autorreflexão, buscar apoio de colegas e supervisores, e até mesmo procurar orientação profissional, se necessário. Um dos principais pontos para o acontecimento da síndrome de burnout nas instituições é a ausência de qualidade nas interações interpessoais, frequência de conflitos, falta de suporte e dificuldades no trabalho em grupo (Maslach; Leiter, 2008).

Além disso, pontua-se que alguns PSE podem perceber que a cultura organizacional e as expectativas do trabalho podem contribuir para o desenvolvimento da SB. Eles podem ser defensores de mudanças nos ambientes de trabalho, promovendo políticas que valorizem o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e incentivem a gestão saudável do estresse. Referenciando Nascimento (2011) que acredita no desempenho organizacional e na motivação como forma de contribuição para a motivação humana.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da pesquisa realizada foi possível extrair conclusões relevantes sobre as percepções dos entrevistados no que se refere a SB. A compreensão da síndrome de burnout é alta entre os entrevistados. Isso destaca a importância do conhecimento sobre questões de saúde mental, no ambiente de trabalho. O PSE associou corretamente a SB aos seus sintomas, demonstrando conscientização sobre a condição. Os dados também apontaram a identificação da SB por setor, diferentes níveis de percebimento. Os setores de produção e recursos humanos tiveram as maiores porcentagens de identificação da SB, enquanto o setor de marketing não relatou nenhuma identificação. Isso sugere variações na sensibilidade e compreensão da síndrome entre os diferentes setores organizacionais na interpretação dos profissionais entrevistados.

A pesquisa revela que 87,1% dos respondentes demonstram um entendimento prévio acerca da SB, o que faz o PSE um facilitador perceptivo dentro e fora do ambiente organizacional, com sua ampla visão. Pode-se considerar com dados analisados à luz da literatura que a síndrome de burnout é um fenômeno ocupacional caracterizado pelo esgotamento, que resulta do estresse crônico, no local de trabalho e em atividades realizadas com competência. (Kirby, et al., 2020).

Na questão aberta deduziu-se, a partir das análises, que as palavras mais frequentes, como "Profissional", "Trabalho" e "Emocional", sugerem que eles reconhecem a conexão inerente entre as dimensões profissionais, emocionais e laborais. Além disso, a menção de "Esgotamento", "Mental", "Estresse" e "Burnout" indica que os PSE respondentes estão cientes da existência e impacto da SB em seu contexto de trabalho. A observação de que as palavras "Saúde", "Sintomas" e "Energia" foram menos



ênfâtizadas sugere que, embora os profissionais reconheçam a SB, podem não estar priorizando a discussão sobre seus efeitos físicos ou sintomas específicos. Isto pode indicar que eles estão mais focados nas implicações emocionais e psicológicas da síndrome. Sendo assim, na percepção do PSE, é entendido que eles possuem entendimento sólido da SB e de suas implicações no contexto de trabalho, reconhecendo a importância de abordar questões emocionais e psicológicas relacionadas ao esgotamento profissional e que este adoecimento pode gerar danos para a organização e principalmente para o indivíduo.



REFERÊNCIAS

BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Síndrome de burnout. [2023?]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout>. Acesso em: 26 ago. 2023.

BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira. Metodologia básica para elaboração de trabalhos de conclusão de cursos (TCC) de pós-graduação lato sensu. 1. ed. 2. reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

BUENO, Rhaiane Aparecida Fronczak. Síndrome de burnout: seus sintomas e consequências no âmbito profissional e pessoal. Anais da Jornada Científica dos Campos Gerais, v. 15, 2017.

CARLOTTO, Mary Sandra; PALAZZO, Lílian dos Santos. Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. Cadernos de Saúde Pública, v. 22, p. 1017-1026, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/kyyFwZLMGHSNpBC5gpNr4r/>. Acesso em: 25 ago. 2023.

CODO, Wanderley; VASQUES-MENEZES, Iône. O que é esgotamento. Educação: carinho e trabalho, v. 2, n. 1, p. 237-254, 1999.

DENZIN, Norman K; LINCOLN, Yvonna S. O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens. Porto Alegre: Artmed, 2006.

FIGUEIREDO, Vânia. Secretariado: dicas e dogmas. Brasília: Thesaurus Ed., 1987.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

KIRBY, E. E. F. et al. Síndrome de Burnout em profissionais que atuam na oncologia: Revisão integrativa. Acesso em: 11 ago. 2023.

LEAL, Fernanda Geremias; DALMAU, Marcos Baptista Lopez. Formação e perspectivas de atuação do secretário executivo no Brasil. In: IX Congresso Internacional de Formação para Assistentes de Direção. Vila Nova de Famalicão, Portugal, 2014.

LOUREIRO, Helena et al. Burnout no trabalho. Revista de Enfermagem Referência, v. 2, n. 7, p. 33-41, 2008.

MARTINS, Cibele Barsalini; DELIA, Bete. Modelos de gestão no contexto do profissional de secretariado. Florianópolis: CAD, 2015.

MASLACH, Cristina; JACKSON, Susan E. A medição do burnout experimentado. Jornal de comportamento organizacional, v. 2, n. 2, p. 99-113, 1981.

MASLACH, Cristina; LEITER, M. P. The truth about burnout: how organization cause, personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

MASLACH, Cristina; SCHAUFELI, Wilmar B.; LEITER, Michael P. Esgotamento profissional. Revisão anual de psicologia, v. 52, n. 1, p. 397-422, 2001.



MASLACH, Christina; LEITER, Michael P. Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology*, v. 93, n. 3, p. 498, 2008.

MASLOW, Abraham H. *Motivation and personality*. Nova York: Harper e Row, 1954.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. *Manual da Secretária*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ORTEGA, Cibele Cristina. *Secretária Executiva: estresse e emoção*. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSeC*. São Paulo, v. 3, n. 1, jan./jun. 2011.

PEREIRA, MD et al. Pandemia de COVID-19, isolamento social, consequências na saúde mental e estratégias de enfrentamento: uma revisão integrativa. *Investigação, Sociedade e Desenvolvimento*, [S. l.], v. 9, n. 7, p. e652974548, 2020. DOI: 10.33448/rsd-v9i7.4548. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/4548>. Acesso em: 10 jul. 2023.

PINA, F. *Burnout e satisfação profissional dos enfermeiros da VMER*. Tese (mestrado) – Coimbra: Instituto Superior Miguel Torga, 2004.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SANTOS, C. V. dos; CAIMI, F. E. *Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais*. In: DURANTE, D. G.; FÁVERO, A. A. (org.). *Gestão secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo, RS: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

SCHMIDT, B. et al. *Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19)*. *Estudos de Psicologia (Campinas)*. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>. Acesso em: 10 jul. 2023.

XAVIER, A. C. *Letramento digital: impactos das tecnologias na aprendizagem da Geração Y*. *Calidoscópio*, v. 9, n. 1, p. 3–14, 2011. Disponível em: <https://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/view/748>. Acesso em: 20 ago. 2023.