

DESPERSONALIZAÇÃO NA SÍNDROME DE BURNOUT E A DESUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA HOSPITALAR

Laise Moura Orlandi¹; Arthur de Souza Gonçalves²; Danielle do Nascimento Souza³; Filipe Paulo dos Santos Nascimento⁴.

¹Faculdade Anhanguera, Teixeira de Freitas, Bahia. <http://lattes.cnpq.br/3502496145042748>

²Faculdade Anhanguera, Teixeira de Freitas, Bahia. <http://lattes.cnpq.br/6994225179411026>

³Instituto Francisco de Assis, Teixeira de Freitas, Bahia. <http://lattes.cnpq.br/3508830442790850>

⁴Faculdade Anhanguera, Teixeira de Freitas, Bahia. <http://lattes.cnpq.br/1157091413497369>

PALAVRAS-CHAVE: Síndrome de Burnout. Desumanização assistencial. Segurança do paciente.

DOI: 10.47094/IVCOLUBRASC.2026/RE/25

INTRODUÇÃO

A Síndrome de Burnout é classicamente estruturada em três dimensões interdependentes: a exaustão emocional, a redução da realização profissional e a despersonalização. Enquanto a exaustão física e psíquica costuma receber maior atenção nas intervenções de saúde ocupacional, a despersonalização destaca-se como uma dimensão psicossocial relevante na relação terapêutica (Hämmig, 2024). Caracterizada pelo desenvolvimento de atitudes de distanciamento e frieza emocional em relação aos receptores do cuidado, a despersonalização pode atuar, em alguma medida, como uma resposta adaptativa ou mecanismo de enfrentamento diante da sobrecarga emocional do ambiente hospitalar (Abdel-Azeem et al., 2024).

No entanto, nos serviços de urgência e emergência hospitalar, caracterizados por superlotação, escassez de recursos e alta demanda decisória, o distanciamento excessivo pode se desdobrar em dificuldades na comunicação e na qualidade da interação assistencial. O paciente pode sofrer com uma abordagem mais instrumentalizada, por vezes distanciada de suas necessidades biopsicossociais (Nagle et al., 2024). Alterações na escuta clínica e na comunicação entre profissional e paciente associam-se a desafios no processo diagnóstico e na adesão terapêutica, conforme discutido na literatura sobre fatores humanos e comunicação em saúde (Puigtió-Rebollo et al., 2025).

A produção audiovisual brasileira *Sob Pressão* (2017) oferece um material cultural pertinente para problematizar o cotidiano dos serviços públicos de saúde e as relações assistenciais (Jorge e Bona, 2020). Através de seus personagens médicos imersos em contextos de alta complexidade e tensão, a obra ilustra dilemas relacionados às vivências de estresse e exaustão. Sob a perspectiva da saúde coletiva, a análise de narrativas audiovisuais, quando confrontada com a literatura científica, viabiliza uma reflexão crítica sobre as barreiras que dificultam a consolidação de uma assistência humanizada (Barbosa et al., 2020).

OBJETIVO

Analisar a despersonalização como dimensão da Síndrome de Burnout e sua relação com os desafios na qualidade da assistência em serviços de urgência e emergência hospitalar, utilizando comportamentos e arcos narrativos retratados na série Sob Pressão como eixo de reflexão sociocultural.

METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza descritiva e reflexiva, estruturada por meio de uma revisão integrativa da literatura científica associada à análise qualitativa de núcleos narrativos e cenas selecionadas da série dramática brasileira Sob Pressão (Sob Pressão, 2017). A busca na literatura contemplou estudos que discutem as dimensões do burnout, a empatia clínica, a comunicação e os desafios da humanização hospitalar. Os critérios de inclusão abrangeram artigos originais e de revisão publicados em bases de dados eletrônicas, focando nas implicações psicossociais do esgotamento profissional. Para mais, o exame crítico e qualitativo de cenas e arcos dramáticos da série Sob Pressão, compreendendo episódios das temporadas que retratam o desgaste emocional, o distanciamento afetivo, a apatia e os dilemas de comunicação no ambiente de urgência e emergência. A obra foi tratada estritamente como objeto interpretativo e representação sociocultural, sem configurar dado epidemiológico.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os achados da literatura demonstram que a despersonalização e o esgotamento emocional na área da saúde refletem vivências complexas de sofrimento psíquico associadas a condições laborais desfavoráveis, e não a falhas isoladas de caráter individual. Conforme apontado por Hämmig (2024), quando o trabalhador enfrenta escassez de recursos e sobrecarga contínua sem suporte adequado, o distanciamento emocional pode emergir como uma tentativa de autoproteção frente ao estresse crônico. Esse panorama, contudo, gera repercussões na qualidade da comunicação e na percepção das necessidades subjetivas relatadas pelos pacientes (Trindade et al., 2025).

A perda progressiva de sensibilidade na interação clínica é tematizada na dramaturgia de Sob Pressão, ilustrando como a deterioração das condições de trabalho nos pronto-socorros desafia os ideais de atendimento humanizado (Jorge e Bona, 2020). Como discutido por Puigtió-Rebollo et al. (2025), o esgotamento das reservas empáticas correlaciona-se com dificuldades na escuta qualificada e na atenção a detalhes semiológicos, o que pode influenciar a segurança e a precisão do cuidado prestado. A literatura reforça que a qualidade da relação assistencial é indissociável do suporte organizacional oferecido às equipes.

Para mitigar os efeitos do desgaste profissional e promover relações assistenciais mais acolhedoras, as instituições precisam superar abordagens restritas ao treinamento motivacional individual. A humanização da assistência está atrelada à melhoria das condições de trabalho (Catapano et al., 2023). Intervenções voltadas à revisão de jornadas,

ao suporte psicológico institucional e à criação de espaços de escuta e acolhimento para as equipes são apontadas como estratégias relevantes para apoiar o trabalhador e favorecer um ambiente laboral mais saudável e sustentável (Razai et al., 2023).

CONCLUSÃO

A articulação entre a literatura científica e a análise de representações audiovisuais indica que a despersonalização, enquanto dimensão da Síndrome de Burnout, relaciona-se diretamente com os desafios enfrentados na assistência em serviços de urgência e emergência hospitalar. O distanciamento afetivo e o desgaste emocional expressam, em grande medida, o impacto de ambientes de trabalho severamente sobrecarregados. Conclui-se que o enfrentamento desse cenário requer a implementação, por parte das gestões hospitalares, de estratégias estruturadas de saúde ocupacional e suporte psicossocial, reconhecendo que a qualidade da relação terapêutica e o cuidado humanizado dependem de ambientes que acolham e protejam a integridade dos profissionais de saúde.

REFERÊNCIAS

1. ABDEL-AZEEM, A. et al. Occupational Stress and Burnout Among Healthcare Workers in Saudi Arabia During the COVID-19 Pandemic. *Inquiry*, v. 61, p. 1-12, 2024.
2. BARBOSA, D. G. R. et al. Produções cinematográficas como ferramenta de reflexão no curso de Medicina: ressignificando a aprendizagem. *Rev Interdiscip Saude Educ*, v. 1, n. 1, p. 120-6, 2020.
3. CATAPANO, P. et al. Organizational and Individual Interventions for Managing Work-Related Stress in Healthcare Professionals: A Systematic Review. *Medicina*, v. 59, n. 10, p. 1866, 2023.
4. HÄMMIG, O. Burnout and Disengagement at Work Among Health Professionals—Interrelations and Associations With Stress Indicators and Job Resources. *J Occup Environ Med*, v. 66, n. 2, p. 128-34, 2024.
5. JORGE, S. J.; BONA, R. J. Educação em saúde sob o aspecto audiovisual: um olhar sobre a série Sob Pressão. *Rev Dito Efeito*, v. 11, n. 19, p. 1-15, 2020.
6. NAGLE, E. et al. Factors affecting healthcare workers burnout and their conceptual models: scoping review. *BMC Psychol*, v. 12, n. 1, p. 637, 2024.
7. PUIGTIÓ-REBOLLO, N. et al. Burnout and Physical Symptoms in Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Study. *Nurs Open*, v. 12, n. 11, p. e70379, 2025.
8. RAZAI, M. S.; KOONER, P.; MAJEED, A. Strategies and Interventions to Improve Healthcare Professionals' Well-Being and Reduce Burnout. *J Prim Care Community Health*, v. 14, p. 1-12, 2023.
9. SOB PRESSÃO [Série de TV]. Direção: Andrucha Waddington. Produção: TV Globo. Brasil: Globoplay; 2017.
10. TRINDADE, L. L. et al. Compassion fatigue in emergency care professionals. *Rev Bras Enferm*, v. 78, n. 2, p. e20230367, 2025.