

SÍNDROME DE BURNOUT E A SUA RELAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO EM UMA EQUIPE DE SERVIDORES PÚBLICOS NA CIDADE DE RESENDE COSTA-MG

Rosimeire Resende Ribeiro
rosimeirerc@hotmail.com
UNIPTAN

Gabriela Almeida de Paula
gabrielaalmeidapaula@gmail.com
UNIPTAN

Márcio Lobosque Senna Neves
mlobosque@yahoo.com.br
UNIPTAN

Rafael Leite Nogueira
rafael.nogueira@uniptan.edu.br
UNIPTAN

Júnior Moura Malaquias
juniorimalaquias@yahoo.com.br
UNIPTAN

Resumo: O presente trabalho busca compreender de forma detalhada como se manifesta os sintomas da Síndrome de Burnout, entendendo os seus fatores desencadeantes e como ela se forma. Assim, este estudo tem como objetivo geral analisar a relação da Síndrome de Burnout com as condições de trabalho a que uma equipe de servidores públicos de Resende Costa é submetida, bem como contribuir com informações relevantes para a identificação da mesma. Mais especificamente, pretende-se: a) Compreender o processo de formação da síndrome e sua relação com as condições estabelecidas no trabalho; b) Determinar seus principais fatores desencadeantes; c) Identificar os sinais e sintomas da síndrome de burnout e; d) Identificar a incidência da síndrome nesses trabalhadores. A fim de alcançar tais objetivos, o presente estudo será realizado por meio de observação não participante e análise de conteúdo, realizando um estudo de caso e entrevista semiestruturada, com abordagem quali-quantitativa e exploratória descritiva, utilizando dados primários e secundários. Portanto, foi observado que a classe dos funcionários públicos que atuam na área da saúde vem sendo frequentemente exposta a agentes estressores internos e externos e conseqüentemente ao risco elevado de acometimento pela síndrome de burnout, que acabam influenciando negativamente nos aspectos profissionais e pessoais desses

profissionais.

Palavras Chave: Síndrome - Burnout - Esgotamento - Servidores - Públicos

1. INTRODUÇÃO

Após a revolução industrial, o mercado passou por grandes mudanças e se tornou cada vez mais competitivo, fazendo com que a busca e a permanência por um lugar no mercado de trabalho se tornassem cada vez maior. No sistema público de gestão não foi diferente, uma vez que o governo adotou diversas regras como exigência para uma administração mais eficiente.

Nesse Contexto, a carga horária de trabalho teve um aumento significativo, passou a ser uma exigência do governo que os funcionários fossem concursados, além da cobrança por resultados positivos. Diante dessas mudanças, os colaboradores começaram a desenvolver sintomas como cansaço físico e emocional, sensação de esgotamento, e estresse predominante. Esses sinais são características da Síndrome de Burnout, problema que afeta milhares de servidores públicos.

A ocorrência dessa síndrome nestes funcionários resulta na perda de interesse, baixo rendimento profissional e torna o trabalho desgastante o que afeta negativamente a administração pública. Em Resende Costa, no Estado de Minas Gerais, formou-se uma equipe de servidores públicos concursados que começaram a jornada no meio profissional inexperientes e graças a herança herdada do gerencialismo sofreram uma pressão para acompanharem as regras e apresentarem bons resultados, situação que os afetou diretamente.

Diante do exposto, entender esse distúrbio psíquico baseado em uma equipe de servidores públicos, que revela como ele acontece, bem como a sua relação com o cotidiano desses profissionais no meio organizacional, passou a ser relevante para formulação de políticas públicas de gerenciamento de pessoas e qualidade de vida no trabalho. Por isso, este estudo busca responder a seguinte pergunta: Como a Síndrome de Burnout pode influenciar as condições de trabalho em uma equipe de servidores públicos na cidade de Resende Costa?

Assim, este estudo tem como objetivo geral analisar a relação da Síndrome de Burnout com as condições de trabalho a que uma equipe de servidores públicos da área de saúde de Resende Costa e submetida; de modo que se possa compreender como a síndrome se forma; entender as principais causas do distúrbio em questão; bem como contribuir com informações para que as organizações e seus funcionários possam identificar os sinais e ocorrências da mesma. Mais especificamente, pretende-se: a) Compreender o processo de formação da síndrome e sua relação com as condições estabelecidas no trabalho; b) Determinar seus principais fatores desencadeantes; c) Identificar os sinais e sintomas da síndrome de *burnout*; e d) Identificar a incidência da síndrome nesses trabalhadores.

Dado o exposto, este trabalho busca entender como se dá à formação da síndrome, oferecendo informações relevantes para que se possa identificar os sinais e ocorrência da síndrome nos funcionários, bem como compreender os fatores desencadeantes do distúrbio em questão, contribuindo significativamente para futuras pesquisas.

A fim de alcançar tais objetivos, o trabalho será realizado por meio de observação não participante e entrevistas semiestruturadas, realizando um estudo de caso por meio de análise de conteúdo, com abordagem quali-quantitativa e exploratória-descritiva utilizando dados primários e secundários.

2. Referencial Teórico

2.1. Estresse: Conceitos

Entende-se que o estresse é um conjunto de reações que o organismo emite quando é exposto a qualquer estímulo, de nível fisiológico, psíquico e comportamental e que afeta diretamente as condições de trabalho (ANDRADE; CARDOSO, 2012).

Segundo Miranda (2003) O estresse surgiu há anos desde quando os homens das cavernas tinham a preocupação em lutar pela sobrevivência, transformando substâncias químicas do nosso organismo em excitação e agradável estado de alerta, pois a vida é um jogo com duas alternativas, lutar ou fugir.

No que se trata do termo estresse, encontram-se diversas definições e conceituações. O referido termo vem da física e tem como sentido o nível de deformidade que uma determinada estrutura sofre quando é submetida a esforço, teste ou força, sendo que esta deformidade pode ser de maior ou menor grau, conforme a resistência do atingido e esforço pelo qual está sendo submetido (FRANÇA; RODRIGUES, 1997).

Dentro dessa concepção, o estresse traz consequências para aqueles que não conseguem lidar da maneira correta frente a situações geradoras desse gatilho. “Quando o indivíduo não consegue lidar com a tensão emocional, o corpo e a mente mostram sinais de alerta: sensação de desgaste físico e mental, questionamentos sobre a própria competência, apatia e desinteresse por coisas que antes davam prazer (LIPP, 2004 apud ANDRADE; CARDOSO, 2012).”

Corroborando o exposto acima o estresse possui também várias delimitações, conforme cita Rio (1995): estresse físico, estresse psíquico, estresse por sobrecarga, monotonia, crônico, estresse agudo, dentre outros. Todos esses tipos de estresse coloca o organismo à prova ao processo de luta ou fuga ativando o sistema endócrino e a liberação de adrenalina e outros hormônios.

Diante disso, há também o estresse ocupacional que pode ser definido por meio da delimitação e enfoque nos estressores organizacionais. Essa delimitação permite a diferenciação de dois tipos de estudo, a saber, os que enfocam o estresse ocupacional, relacionado ao ambiente de trabalho, e os que investigam o estresse de forma geral. No caso do estresse ocupacional, os estudos buscam analisar os preditores de estresse relacionados ao ambiente de trabalho. (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

2.2. Síndrome de Burnout: Conceitos e Reflexões

A Síndrome de Burnout é geralmente entendida como sendo sinônimo de estresse, talvez porque ambos estão associados a sobrecarga de trabalho e isso indica um desconhecimento sobre a correta definição da síndrome, mas essa situação pode trazer consequências a longo prazo para aquele indivíduo que não tem as informações necessárias para tomar medidas caso manifeste algumas características da mesma.

Apesar de haver semelhanças entre a Síndrome de Burnout e o estresse, segundo Lima (2004), existem diferenças: o estresse diferencia-se por excesso de compromisso, a Síndrome de Burnout caracteriza-se pelo descompromisso. Enquanto o estresse apresenta as emoções exacerbadas e fica sem energia, a síndrome de *burnout* faz com que o indivíduo embote seus sentimentos e perca a esperança. Também o estresse causa pânico, fobia e ansiedade, enquanto a síndrome de Burnout causa paranoia, despersonalização e desligamento do mundo (LIMA, 2004).

Cândido e Souza (2017) explicam o termo *burnout*. Esse termo é derivado de um jargão da língua inglesa e refere-se ao que deixou de funcionar por queda de energia. Então, a pessoa que está acometida pela Síndrome de Burnout está no seu limite, sente-se esgotada e fraca. Segundo os autores, não podemos confundir os sintomas da síndrome com a depressão, com o estresse rotineiro ou com a ansiedade, pois, para que seja considerada síndrome de Burnout, é necessário que a estafa física, mental e emocional esteja ligada ao trabalho. O trabalhador, para chegar a essa síndrome, passa por situações que envolvem esforço excessivo e apresenta o desejo exacerbado de se e fazer o melhor entre seus colegas, o que favorece os sintomas.

Ainda segundo Cândido e Souza (2017), os sintomas da Síndrome de Burnout são: exaustão emocional e distanciamento afetivo, com sentimentos de desesperança, solidão, depressão, raiva, impaciência, irritabilidade, tensão, diminuição de empatia; aumento da suscetibilidade para doenças, cefaleia, náuseas, tensão muscular, dor lombar ou cervical, distúrbios do sono. O indivíduo passa a ter menos interesse em inovações, passa a trabalhar menos, a fazer somente o necessário, a não trabalhar tão bem, a não ter criatividade, a não estar disposto, e a não ter compromisso. Os primeiros sinais são de ordem emocional: ansiedade, depressão, tédio, apatia, e fadiga emocional.

Em uma perspectiva contemporânea, Teixeira, Silva e Medeiros (2020) essa síndrome é definida como uma reação à tensão emocional crônica, que é gerada no contexto de trabalho, onde os trabalhadores mantêm contato direto e permanente. As autoras mencionam que os profissionais mais acometidos por essa síndrome são os professores, psicólogos, enfermeiros e profissionais da saúde, policiais, pois trata-se de profissões ligadas ao cuidado e à formação, com diferentes níveis de atenção.

De forma geral, os trabalhadores que são acometidos pela síndrome de Burnout enfrentam no seu cotidiano de trabalho muitos conflitos, experimentam sentimentos de ansiedade e impotência que se relacionam com forma como seus serviços estão organizados ou com as relações que estabelecem com as pessoas do seu trabalho, podendo muitas vezes sentir-se acuados, menosprezados, diminuídos, anulados, ignorados ou pressionados.

2.2.1. O Absenteísmo Ligado ao Ambiente de Trabalho

A fluidez do mundo, o dinamismo dos mercados, a velocidade das informações, a rápida disseminação dos conhecimentos, a conexão de diferentes culturas, as inovações tecnológicas, a degradação das instituições sociais, a aceleração do ritmo do trabalho e as novas dimensões das relações, mais competitivas, individualistas, superficiais e flexíveis, dão a percepção de movimento incessante em todos os aspectos da vida. Essas transformações se refletem sobremaneira no ambiente de trabalho, nos processos e modos de organização do trabalho, e no comportamento do trabalhador.

O trabalho continua sendo a base essencial para a construção da identidade, representa valor central nessa construção. A perda do trabalho provoca rupturas na identidade e ausência de referências (LIMA, 2007). “O trabalho é elemento central na promoção do desenvolvimento psíquico e na constituição da identidade” (SANTI; BARBIERI; CHEADE, 2018).

A ausência ao trabalho é absenteísmo. As justificativas ou causas do absenteísmo podem ser as mais diversas. O absenteísmo gerenciável é a ausência no trabalho que tem por causa fatores que são passíveis de gerenciamento. O absenteísmo legal é a ausência ao trabalho amparada por lei, prevista na legislação trabalhista ou nas normas internas da empresa. Independente da causa ou do amparo legal do absenteísmo, sua ocorrência tem desdobramentos para todos os personagens envolvidos no evento: o empregado ausente, os colegas ou a equipe do empregado ausente, as famílias dos empregados, a organização, e a sociedade (SANTI; BARBIERI; CHEADE, 2018).

Nas organizações públicas ou que são responsáveis por serviços públicos, como a empresa pesquisada, o absenteísmo pode significar descontinuidade de prestação de serviços essenciais e relevantes para a sociedade (SANTI; BARBIERI; CHEADE, 2018). O absenteísmo pode ainda ser compreendido como manifestação de insatisfação ou fuga de situação desagradável (SANTA-MARINHA, et al., 2018).

Ademais, uma das causas de absenteísmo nas organizações públicas é o estresse, que tem apresentado novos sintomas, categorizados numa síndrome chamada Síndrome de Burnout. Portanto, a percepção que o indivíduo tem do seu ambiente de trabalho precisa ser

explorada para que sejam delineados caminhos a serem seguidos para criação de uma relação ganha-ganha entre organizações e empregados, com benefícios mútuos.

2.2.2. O Trabalho e as Relações Sociais

Sabe-se que o trabalho está diretamente ligado as relações sociais e a construção de trocas afetivas geradas ao longo da vida do indivíduo. E é por meio deste que o ser humano produz os meios para se sustentar e construir sua própria identidade.

Trigo, Teng e Hallak (2006) discorrem sobre a diminuição na qualidade do trabalho por mau atendimento, procedimentos equivocados, negligência e imprudência: tudo isso pode levar a acidentes, falhas, faltas de atenção e concentração. Os autores alertam para o abandono psicológico e físico do trabalho pelo trabalhador que está com a síndrome de *burnout*, o que traz prejuízos de tempo e dinheiro. Há que se considerar ainda seu trabalho desmotivado, que pode prejudicar clientes e trazer mais prejuízos.

Corroborando com as ideias apresentadas, Teixeira, Silva e Medeiros (2020), em seu estudo, concluíram que é preciso reconhecer a complexa relação entre o trabalho e a saúde que se desenrola em grupos sociais e instituições de significativo valor social. Seus estudos revelaram que os trabalhadores que apresentam altas taxas de incidência da Síndrome de Burnout são os professores e os enfermeiros. As autoras, então, afirmam, que é preciso ir a campo conhecer as particularidades que envolvem as necessidades desses profissionais, o que é fundamental para que se elaborem programas de prevenção e de intervenção, com o objetivo de atuar sobre os fatores de risco e buscar soluções que se baseiem na realidade social e cultural do trabalho e da vida familiar dos trabalhadores. Os servidores desempenham importantes papéis e a qualidade de vida no trabalho deve ser considerada.

Finalizando a breve explanação sobre o tema, para Leite (2007) o suporte social, ou seja, o estímulo à sociabilidade, os projetos de parceria, vem emergindo nas pesquisas como um instrumento muito importante de proteção e prevenção do bem-estar do trabalhador, contribuindo para a sua saúde física e mental, pois minimiza os efeitos dos agentes estressores. Desse modo, os colegas de trabalho, ao se ajudarem em atividades conjuntas, em diálogos, trocam conhecimentos, experiências, sensações, emoções. Essa autora revela ainda um estudo que se direciona para casos de Burnout entre professores, mas a experiência permite-nos aferir que a sociabilidade é uma prática que pode garantir bons resultados em outras modalidades de trabalho.

Contudo, não existe um modelo único e definitivo para enfrentar o estresse no trabalho, e as soluções precisam ser compartilhadas. Isso exige que os trabalhadores modifiquem hábitos, formas de se relacionar com o trabalho, com a empresa e com os colegas e pode gerar resistência. Não é fácil. E é preciso investir em qualidade de vida no trabalho.

2.2.3. A Síndrome de *Burnout* em Servidores Públicos

O servidor Público municipal é regido pela lei 2876 (1995) a qual lhe confere alguns benefícios especiais ao longo de sua carreira. Porém, junto com o cargo vem algumas responsabilidades que se não forem absorvidas corretamente podem trazer consequências para a saúde mental e física desses profissionais. Mostrando-se como fato importante para esse estudo.

A partir dessas ideias, o servidor público pode ser compreendido da seguinte forma: “O servidor público é a pessoa física que presta serviços ao Estado e a entidades da administração Direta e Indireta com vínculo empregatício, remunerados por recursos advindos dos cofres públicos.” (DI PIETRO, 2014, p. 598).

Corroborando com essas ideias, Porto (2006) destaca que a maioria dos servidores desempenham serviços do tipo intelectual, cujas rotinas são estruturadas em ritos processuais rígidos e alicerçadas em normas jurídicas complexas, por vezes contraditórias.

Além disso, acredita-se que a síndrome de Burnout é considerada um problema significativo no campo da saúde dos trabalhadores, todavia encontram-se poucos estudos populacionais com servidores públicos. (Palazzo, Carlotto e Aerts, 2012). Já para Balassiano, Tavares e Pimenta (2011) há uma carência de pesquisa sobre o estresse ocupacional na administração pública, motivo pelo qual consideram oportuno e relevante o desenvolvimento de estudos empíricos, especialmente diante da Reforma do Aparelho do Estado, das novas práticas gerenciais e da adoção de novas tecnologias.

Em uma perspectiva contemporânea, de acordo com as ideias de Lancman, et al. (2007), embora os servidores públicos vivenciem relações mais estáveis no que tange à estabilidade do trabalho, também estão expostos a outras formas de instabilidade oriundas da: precarização do trabalho, possibilidade de privatizações das empresas públicas, terceirização das atividades dentro da empresa, deterioração das condições de trabalho e deterioração do desgaste da própria imagem, frente a responsabilização pelas deficiências dos serviços e crises das instituições.

Além disso, Palazzo, Carlotto e Aerts (2012) acrescentam que a descontinuidade da gestão e os privilégios predominantes em muitas instituições públicas podem gerar pressões e estresse. Surgem como fortes preditores de *burnout* entre servidores públicos: a conjuntura política e as ingerências político-partidárias, ambas favorecedoras da Síndrome de Burnout podendo levar os servidores ao sentimento de impotência, entre outros, frente a impossibilidade da administração dos recursos disponíveis que não dependem exclusivamente de si, mas de uma ampla gama de medidas que acabam por exceder sua autonomia e autoridade.

Finalizando a explanação acerca do tema, Ferreira, Alves e Tostes (2009) afirma que o novo trabalhador precisa ser capaz de utilizar novas ferramentas tecnológicas, lidar com problemas mais estruturados, ter habilidades nos relacionamentos interpessoais, na comunicação, na solução de conflitos, no trabalho em equipe, lidar bem em ambientes de maior incerteza. A reforma do Aparelho do Estado prevê estas transformações e cada vez mais os servidores tem enfrentado esses novos paradigmas. Todavia, os investimentos necessários a essa profissionalização, frequentemente, têm estado aquém do necessário, trazendo desconforto aos servidores.

3. METODOLOGIA

A pesquisa foi elaborada com o intuito de analisar a relação da Síndrome de *Burnout* com as condições de trabalho em uma equipe de servidores públicos na cidade de Resende Costa, de modo a entender os fatores desencadeantes deste distúrbio, bem como contribuir com informações relevantes para que se possa identificar os sinais e ocorrência da Síndrome nos funcionários.

O ato de pesquisar permite o alcance de novos conhecimentos no campo da realidade social. Logo, a pesquisa social é definida como: “O processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos” (GIL, 1999, p.42).

A pesquisa conta com a participação de oito servidores Públicos concursados que formam uma equipe de ESF (Estratégia De saúde Da Família). E o critério utilizado na escolha dos mesmos foi o fato de boa parte dos membros terem sido diagnosticados com a síndrome em questão, por terem passado por tratamento e vivenciar de perto essa realidade.

Fato esse, que possibilita um contato maior com o problema, estudando de perto os sintomas e características da Síndrome de *Burnout*.

O tipo de pesquisa utilizada foi à exploratória-descritiva, a fim de se conhecer melhor o problema, proporcionando uma melhor compreensão acerca do assunto.

A pesquisa exploratória tem por objetivo aprimorar hipóteses, validar instrumentos e proporcionar familiaridade com o campo de estudo. Constitui a primeira etapa de um estudo mais amplo, e é muito utilizada em pesquisas cujo tema foi pouco explorado, podendo ser aplicada em estudos iniciais para se obter uma visão geral acerca de determinados fatos. (GIL, 2002).

Já a pesquisa descritiva, objetiva conhecer e interpretar a realidade sem nela interferir para modificá-la (CHURCHILL, 1987, nossa tradução). Assim a pesquisa descritiva tem por finalidade observar fenômenos, procurando descrevê-los e interpretá-los. Portanto, o pesquisador irá identificar as relações entre as variáveis fenômeno e realidade social.

A pesquisa é de natureza quali-quantitativa, objetivando conhecer o fenômeno estudado e a partir dos dados recolhidos fazer uma análise com auxílio de instrumentos estatísticos. A decisão pelo desenvolvimento de uma pesquisa quali-quantitativa envolve, além do interesse dos pesquisadores, o enfoque dado ao problema de pesquisa que, muitas vezes, depende de uma abordagem múltipla para ser adequadamente investigado (GIL, 1999). Nessa perspectiva, para a coleta de dados, foram utilizados os métodos de observação não participante, com a aplicação de questionários estruturados e entrevistas semiestruturadas.

Segundo Marconi e Lakatos (2003) a observação não participante ajuda o pesquisador a identificar e a obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos observados não têm consciência, mas que orientam seu comportamento. Dessa forma o pesquisador tem contato com a realidade estudada, mas não interfere na mesma.

A entrevista semiestruturada fornece uma maior exploração e flexibilidade acerca do fenômeno estudado. Para Manzini (1990/1991, p. 154), a entrevista semi-estruturada está focalizada em um assunto sobre o qual confeccionamos um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. Nesse tipo de entrevistas as respostas não são condicionadas a um padrão e ela pode correr de forma mais livre.

Já segundo Gil (1999, p.128), o questionário pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.” É uma técnica utilizada para coletar dados da realidade e do fenômeno estudado.

Quanto a técnica de análise utilizou-se o estudo de caso. Segundo Yin (2015) trata-se de uma forma de se fazer pesquisa investigativa de fenômenos atuais dentro de seu contexto real, em situações em que as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não estão claramente estabelecidas.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após percorrer pelas fases de construção e execução desta pesquisa, é chegado o momento em que serão explanados os resultados obtidos através das análises, bem como observações realizadas. O primeiro tópico traz informações acerca do processo de formação da síndrome de *burnout* nos trabalhadores públicos; no segundo tópico é abordado seus principais fatores desencadeantes; e por último, explana-se sobre os sinais e sintomas da síndrome.

4.1. Processo de formação da Síndrome e sua relação com as condições estabelecidas no trabalho

Para que seja possível compreender como se dá o processo de formação da síndrome, é fundamental que antes seja levantada a sua relação com as condições estabelecidas no trabalho desses profissionais. Para alcançar tal resposta delineou-se o objetivo específico de buscar identificar o relacionamento entre esses dois processos.

Os entrevistados mencionam que ocorreram mudanças significativas principalmente nos últimos anos, com relação ao tratamento do público assistido por esses profissionais, as mudanças ocorridas nessa área devido a pandemia vivenciada, e cobrança cada vez maior pela excelência. Em decorrência desses fatores, teve um aumento da cobrança em relação a quantidade e qualidade dos serviços realizados, somadas ao sentimento de impotência gerado por políticas públicas que dificultam e impactam diretamente o exercício da profissão.

Esse entendimento vem ao encontro do que menciona Palazzo, Carlotto, e Aerts (2012) como preditores de Burnout nos servidores públicos, a conjuntura política somada ao sentimento de impotência, carência de instrumentos adequados e a impossibilidade da administração dos recursos disponíveis acabam por gerar condições laborais para a instalação da síndrome. Teixeira, Silva, e Medeiros (2020) complementa referindo que dentre os trabalhadores mais acometidos por essa síndrome estão os profissionais da saúde que mantêm contato direto e permanente com o cuidado à população e devido à falta de apoio e valorização tem aí fatores que contribuí para o aumento da exaustão emocional e desistência da profissão.

As falas a seguir exemplificam o sentimento gerado pela desvalorização do serviço, pela cobrança e pela impotência diante das políticas públicas. Percebe-se a sensação de incapacidade diante da inconsistência das regras e da cobrança por bons resultados.

“A cobrança constante e forçada, faz com que o profissional não realize o seu trabalho de forma plena (Entrevistado 4).”

“Às vezes, por causa da burocracia existente e por causa das falhas no sistema utilizado pelos funcionários, sinto muita dificuldade em realizar o meu trabalho (Entrevistado 3).”

Para muitos funcionários públicos é na relação profissional-usuário que se estabelece a busca do sucesso e da realização profissional é, geralmente, uma das principais causas de satisfação ou insatisfação com o trabalho, de desilusão e sofrimento.

Embora o estresse e o Burnout ocorram há muito tempo entre esses profissionais, seu reconhecimento com um problema sério ficou mais conhecido nos últimos anos, pois estão cada vez mais presentes nesse campo agentes estressores como sobrecarga de atividades, cobrança por bons resultados, sentimento de incapacidade diante das regras impostas pela política pública, baixo reconhecimento da profissão, e falta de instrumentos para realizar um bom trabalho. Como aponta o relato abaixo:

“Essa cobrança cada vez maior de ter que ficar fazendo sempre mais e mais e com maior qualidade, eu acho que isso deixa o funcionário cada vez mais estressado, porque além de ter o seu trabalho desvalorizado existe uma falta de reconhecimento, apesar de tanto esforço feito (Entrevistado 5).”

Confirma-se o citado acima nas palavras de Ballone (2014) que as observações sobre a síndrome de Burnout já se estendem a todos profissionais que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem a técnicas e métodos mais exigentes, fazendo parte de organizações de trabalho submetidas às avaliações.

Assim, as demandas de trabalho não necessariamente acompanham os recursos disponibilizados pela organização, sendo este desequilíbrio uma das questões relacionadas a ocorrência da síndrome de Burnout.

4.2. Principais Fatores Desencadeantes da Síndrome de Burnout

A fim de compreender os sinais e ocorrência da síndrome, é fundamental que antes seja levantado os fatores que a desencadeiam. Por isso, um dos objetivos específicos desta pesquisa foi levantar e relatar as características que levam a formação da mesma nos indivíduos.

Do ponto de vista dos entrevistados a sobrecarga de trabalho, a falta de reconhecimento das pessoas, a cobrança e pressão social e política por bons resultados são os principais fatores desencadeantes da síndrome de *burnout*.

De acordo com a perspectiva dos entrevistados a síndrome de *burnout* é considerada um processo cujos aspectos pessoais e do contexto de trabalho, onde situações de estresse vivenciadas frequentemente, contribuem efetivamente para o seu desenvolvimento. Essa compreensão é identificada através da fala:

“Quando o serviço é muito estressante como é o caso de nós funcionários públicos que lida diretamente com as pessoas isso acaba nos causando perda de sono e até mesmo de apetite, o que consequentemente leva a pessoa a apresenta alguma enfermidade no futuro (Entrevistado 7).”

Quando o indivíduo não consegue lidar com as situações de estresse e pressão emocional de maneira adequada, haverá então um prolongamento desses sentimentos resultando assim no processo da síndrome:

“Essa coisa de ser um serviço repetitivo e que não flui em algumas partes devido as regras que te limitam diariamente, nos gera desânimo e cansaço em realizar as atividades. O que na minha opinião pode causar problemas sérios como insônia, irritação, dificuldade de concentração e depressão o que custa a passar depois (Entrevistado 6).”

O processo de surgimento de *burnout* é acumulativo e vai se tornando mais severo com o seu progresso e geralmente o indivíduo não percebe em sua fase inicial e se recusa acreditar na possibilidade de estar havendo algo de errado.

As doenças originadas no trabalho são muitas das vezes confundidas com outras patologias por apresentar sintomas parecidos em sua fase inicial, e deve dar isso quando descobertas já estão em estágio avançado tornando difícil assim identificar os processos que a geraram.

Essas ideias podem ser confirmadas através dos pensamentos de Cândido e Souza (2017) ao relatam que esses sintomas podem demorar um ano para aparecer, mas pequenas mudanças na rotina podem revertê-los. Casos os primeiros sintomas sejam ignorados, aí vêm os distúrbios do sono, dores de cabeça, resfriados, problemas estomacais, dores musculares, fadiga física e emocional, irritabilidade, isolamento e depressão. Tornando necessário intervenção terapêutica, psiquiátrica, afastamento ou mudança de função no trabalho.

Assim, a sobrecarga de trabalho e as cobranças vivenciadas por esses profissionais são fatores que influenciam no desenvolvimento de *burnout*, porém se o trabalhador não percebe que há algo de errado, possivelmente ele vai descobrir a síndrome já no seu estado de estafa. Por isso, se faz importante conhecer os sintomas e saber identificá-los para poder fazer intervenção antes que haja uma piora do estado do indivíduo.

4.3. Sinais e Sintomas da Síndrome

A síndrome de Burnout apresenta sintomas distintos de acordo com cada indivíduo, entretanto eles podem ser facilmente confundidos com outras doenças, levando ao seu diagnóstico tardio. Nesse sentido, foi elaborado um dos objetivos específicos dessa pesquisa que buscou compreender como se dá os sinais e sintomas desse distúrbio e como saber reconhecê-los.

A síndrome de Burnout se dá através de sintomas físicos, psíquicos e comportamentais. Os sintomas físicos incluem reações relacionadas à exaustão física, em que os profissionais apresentam falta de energia e esgotamento físico o que são altamente prejudiciais ao trabalho e a saúde deles.

“É como se me sentisse sugado, sabe? Como se suas energias tivessem acabado, causando um cansaço excessivo e muito nervosismo, gerando também problemas de coluna, dores cabeça e no corpo que são reflexos desse estresse todo (Entrevistado 5).”

Quanto aos sintomas psíquicos a presença de reações como ansiedade, redução do desempenho, mudança de comportamento e perda de memória, conforme exemplifica o relato:

“Sinto às vezes um certo cansaço e desânimo em relação as atividades, e no final do dia me sinto bastante irritado. Além disso por vezes esqueço onde deixei a chave, esqueço onde deixei isso ou aquilo e volto para conferir se fechei a porta umas duas vezes no mínimo (Entrevistado 1).”

Quando funcionário não consegue enxergar possibilidades de mudanças é possível que surja sentimentos como falta de esperança e vontade de abandonar a profissão, como sugerem a seguinte fala do entrevistado:

“Por sentir que não consigo construir algo de útil e concreto, isso acabou gerando um sentimento de ansiedade e depressão, o que me fez por várias vezes pensar em desistir dessa profissão (Entrevistado 8).”

Já os sinais comportamentais são caracterizados pela incidência do isolamento, dificuldade em se relacionar tanto com os colegas quanto aos usuários, além disso há também uma característica marcante da Síndrome de Burnout, o distanciamento, que pode ser confirmado através das seguintes falas:

“Chega uma hora que você não consegue mais ter empenho nas coisas que fazia. É como se falasse: Deixe por isso mesmo, assim está bom (Entrevistado 2)!”

“Não aguento mais alguns pacientes, isso está me matando” ou então “Ah, quero ficar sozinho hoje no meu cantinho, tenho muitos problemas para resolver (Entrevistado 2)”.

E assim ao final do dia vão embora sem ter tido nenhum diálogo com as pessoas de sua convivência, tornando o distanciamento entre os colegas e o seu isolamento cada vez maior. Fatores esses que são grandes preditores de Burnout.

É o que nos confirma Cândido e Souza (2017), os sintomas da Síndrome de Burnout são: exaustão emocional e distanciamento afetivo, com sentimentos de desesperança, solidão, depressão, raiva, impaciência, irritabilidade, tensão, diminuição de empatia; aumento da suscetibilidade para doenças, cefaleia, náuseas, tensão muscular, dor lombar ou cervical, distúrbios do sono.

Diante disso para tentar manter a sua saúde boa os profissionais tentam não se sensibilizar ou responsabilizar-se pelos problemas das pessoas assistidas por eles, o problema é que na maioria das vezes os funcionários acabam deixando o emocional tomar conta e se

envolvem totalmente em problemas alheios a função deles, o que pode prejudicá-los futuramente.

Ainda cabe destacar que os funcionários públicos mesmo apresentando sintomas físicos, psíquicos e comportamentais comprometendo a qualidade do trabalho exercido e acelerando o processo de adoecimento, ainda sim continua trabalhando abaixo de seu potencial. É o que confirma as ideias de Cândido e Sousa (2017) ao relatarem que o indivíduo passa a ter menos interesse em inovações, passa a trabalhar menos, a fazer somente o necessário, a não trabalhar tão bem, a não ter criatividade, a não estar disposto, e a não ter compromisso, podendo trazer consequências para as organizações.

Desta forma, conforme falas dos entrevistados os profissionais passam por diversos sintomas distintos e é de suma importância saber reconhecê-los e ficar atento para procurar a devida ajuda e ter o diagnóstico certo da Síndrome de Burnout, para que essa situação de baixo potencial, esgotamento físico e mental, e adoecimento seja reversível.

4.4. Incidência da síndrome nesses trabalhadores

Visto que a Síndrome em questão acomete diversos trabalhadores, principalmente aqueles que lidam diretamente com o público e exercem funções de responsabilidade geradoras de estresse, foi delineado o objetivo específico de identificar a incidência da síndrome nos funcionários públicos da área da saúde de Resende Costa.

A área da saúde é considerada uma profissão desvalorizada tanto com relação ao meio social quanto relacionada ao retorno financeiro, representando o *Maslach Burnout Inventory – MBI* um método de grande importância e fidedignidade, aplicado nas mais diferentes realidades a serem estudadas dentro desta síndrome. (CARLOTTO; CÂMARA, 2004).

Diante disso, aplicou-se o “Questionário preliminar de identificação da Síndrome de *Burnout*”, inspirado no *Maslach Burnout Inventory – MBI*, elaborado e adaptado por Chafic Jbeli, composto por 20 (vinte) questões objetivas que poderiam ser demarcadas com X em numeração de 01 (um) a 05 (cinco), onde as numerações possuíam os seguintes significados: 1 – NUNCA; 2 – ANUALMENTE; 3- MENSALMENTE; 4 – SEMANALMENTE e 5 – DIARIAMENTE. Tais pontuações e significados respectivos correspondem ao nível da qualidade de vida no trabalho exercido pelos funcionários públicos e seus sentimentos diante da profissão exercida, conforme demonstrados no quadro abaixo:

**QUESTIONÁRIO PRELIMINAR DE IDENTIFICAÇÃO DA SÍNDROME DE
 BURNOUT**

Elaborado e adaptado por Chafic Jbeli, inspirado no Maslach Burnout Inventory – MBI.

Observação: este instrumento é de uso informativo apenas e não deve substituir o diagnóstico realizado por médico ou psicoterapeuta.

MARQUE “X” na coluna correspondente:

1 – NUNCA; 2 – ANUALMENTE; 3 – MENSALMENTE; 4 – SEMANALMENTE; 5 – DIARIAMENTE.

Nº	CARACTERÍSTICAS PSICOFÍSICAS EM RELAÇÃO AO TRABALHO	1	2	3	4	5
01	Sinto-me esgotado (a) emocionalmente em relação ao meu trabalho					
02	Sinto-me excessivamente exausto ao final da minha jornada de trabalho					
03	Levanto-me cansado (a) e sem disposição para realizar meu trabalho					
04	Envolve-me com facilidade nos problemas dos outros					
05	Trato algumas pessoas como se fossem da minha família					
06	Tenho que desprender grande esforço para realizar minhas tarefas laborais					
07	Acredito que eu poderia fazer mais pelas pessoas assistidas por mim					
08	Sinto que meu salário é desproporcional às funções que executo					
09	Sinto que sou uma referência para as pessoas que lido diariamente					
10	Sinto-me com pouca vitalidade, desanimado (a)					
11	Não me sinto realizado (a) com o meu trabalho					
12	Não sinto mais tanto amor pelo meu trabalho como antes					
13	Não acredito mais naquilo que realizo profissionalmente					
14	Sinto-me sem forças para conseguir algum resultado significativo					
15	Sinto que estou no emprego apenas por causado salário					
16	Tenho me sentido mais estressado (a) com as pessoas que atendo					
17	Sinto-me responsável pelos problemas das pessoas que atendo					
18	Sinto que as pessoas me culpam pelos seus problemas					
19	Penso que não importa o que eu faça, nada vai mudar no meu trabalho					
20	Sinto que não acredito mais na profissão que exerço					

Figura 01: Questionário preliminar de identificação da Síndrome de *Burnout*. Elaborado e adaptado por Chafic Jbeli, inspirado no *Maslach Burnout Inventory – MBI*.

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Os scores foram obtidos através da multiplicação do número de X marcados pelo número da coluna correspondente (Exemplo: 05 x marcados na coluna nº 05, equivalem a 25 pontos). Em um segundo momento, procedeu-se à soma dos valores obtidos pelas 05 (cinco) colunas, obtendo-se assim o resultado do score para auxílio na identificação da Síndrome de Burnout em funcionários públicos, tendo como resultados a serem avaliados, os seguintes valores e seus respectivos significados:

De 0 a 20 pontos	Nenhum indício da Síndrome De Burnout.
De 21 a 40 pontos	Possibilidade de desenvolver Burnout, procure trabalhar as recomendações de prevenção da Síndrome.
De 41 a 60 pontos	Fase inicial da Burnout. Procure ajuda profissional para debelar os sintomas e garantir, assim, a qualidade no seu desempenho profissional e sua qualidade de vida.
De 61 a 80 pontos	A Burnout começa a se instalar. Procure ajuda profissional para prevenir o agravamento dos sintomas.
De 81 a 100 pontos	Você pode estar em uma fase considerável da Burnout, mas esse quadro é perfeitamente reversível. Procure um profissional competente de sua confiança e inicie o tratamento o quanto antes.

QUADRO 01: Valores de scores e seus significados relacionados ao acometimento da Síndrome de *Burnout* em profissionais da saúde em Resende Costa- MG

FONTE: Dados da pesquisa (2021)

Foram entrevistados 08 funcionários públicos da área da saúde da cidade de Resende Costa- MG, onde 0 (zero) apresentaram score de 0 a 20 pontos; 0 (zero) apresentaram score de 21 a 40 pontos; 03 (três) – 37,5% demonstraram score de 41 a 60 pontos; 2 (dois) – 25% com score de 61 a 80 e 3 indivíduos (37,5% da amostra) demarcou score de 81 a 100 pontos. O resultado diante da soma e obtenção dos scores nos traz à tona a possível necessidade de acompanhamento psicológico, de saúde mental e de produtividade destes funcionários públicos, visto que de acordo com as porcentagens obtidas, encaixam-se na fase inicial da Burnout (de 41 a 60 pontos) e fase considerável da Burnout, mas que é perfeitamente reversível (de 81 a 100 pontos).

Das 20 (vinte) questões contidas no questionário em questão, estabelecendo um ranking de 04 (quatro) questões entre as marcadas com maior frequência no quesito 5-DIARIAMENTE, estão:

Nº DA QUESTÃO	CONTEXTO DA QUESTÃO	QUANTITATIVO DE MARCAÇÕES NO QUESITO DIARIAMENTE
Nº 05	Nº 05: Trato algumas pessoas como se fossem da minha família;	08
Nº 09	Nº09: Sinto que sou uma referência para as pessoas que lido diariamente;	07

Nº 06	Nº 06: Tenho que desprender grande esforço para realizar minhas tarefas laborais	06
Nº 01, 07, 17	Nº 1: Sinto-me esgotado(a) emocionalmente em relação ao meu trabalho Nº 7: Acredito que eu poderia fazer mais pelas pessoas assistidas por mim Nº 17 Sinto-me responsável pelos problemas das pessoas que atendo	05

TABELA 02: Valores de scores e seus significados relacionados ao acometimento da Síndrome de *Burnout* em profissionais da saúde em Resende Costa- MG.

FONTE: Dados da pesquisa (2021)

Diante da análise da frequência das questões demarcadas, notou-se o alto grau de envolvimento emocional entre funcionários e colegas de trabalho. A intimidade e o contato interpessoal entre profissional e colegas deve ser algo delineado por linhas de limite, para que haja um relacionamento saudável entre ambos. Além disso, é possível também perceber um grande envolvimento entre o trabalhador e os pacientes, e é preciso atentar para esse detalhe para que o profissional em questão se sinta responsável pela função que executa, mas não por problemas alheios a ele e que não possam ser resolvidos por ele, para tentar evitar problemas como falta de vontade de trabalhar, baixo rendimento e esgotamento físico e emocional.

É de suma importância lembrar que a aplicação deste questionário não é suficiente para fechamento diagnóstico da Síndrome de Burnout, não devendo o mesmo ser utilizado de maneira isolada para detecção desta psicopatologia, servindo como método de apoio para detecção da síndrome.

Diante disso, é possível perceber que a capacidade de trabalho e as relações interpessoais vividas por esses profissionais está diretamente relacionada com a saúde do trabalhador, podendo acusar alterações tanto na vida pessoal quanto na profissional desses trabalhadores. Logo, a saúde mental e física dos funcionários deve ser protegida, mas esse é um fator que não recebe a devida atenção que deveria.

Através da pesquisa aplicada, e ouvindo as pessoas que vivenciam dia a dia situações estressantes que podem vir a desencadear o distúrbio em questão, conclui-se que a grande maioria dos relatos dos quais já foram evidenciados anteriormente nesta sessão se mostram expressivamente positivos para a instalação da Síndrome de Burnout nas mesmas. Entretanto, é preciso ficar atento aos sinais indicativos que o corpo pode dar e que a maior parte dos profissionais apresentam para que essa doença seja descoberta no início e tratada da maneira correta.

5. CONCLUSÕES E PROPOSTAS

O presente estudo é uma investigação a respeito da Síndrome de Burnout em funcionários públicos da cidade de Resende Costa- MG, tendo como objetivo geral a análise e compreensão da relação da Síndrome de Burnout com as condições de trabalho a que os servidores públicos deste município são submetidos, bem como ela se forma, suas causas, sinais e ocorrência da mesma. Para isso foram entrevistados oito servidores que trabalham em uma ESF da cidade e atuam na área da saúde. A pesquisa foi desenvolvida por meio de observação não participante e entrevistas semiestruturadas juntamente com um questionário

estruturado, realizando um estudo de caso por meio de técnicas de análise de conteúdo, com abordagem quali-quantitativa e exploratória-descritiva utilizando dados primários e secundários.

Em um contexto onde a pressão psicológica e o estresse estão cada vez mais presentes na vida dos trabalhadores, a síndrome de *burnout* vem se destacando e acometendo diversos indivíduos, representando um distúrbio que se não tratado a tempo pode ter consequências graves.

Portanto, foi observado que a classe dos funcionários públicos que atuam na área da saúde vem sendo frequentemente exposta a agentes estressores internos e externos e conseqüentemente ao risco elevado de acometimento pela síndrome de *burnout*, que acabam influenciando negativamente nos aspectos profissionais e pessoais desses profissionais. A exigência de multifunções e de serviços de qualidade são fatores que colaboram para o adoecimento mental e diminuição da realização pessoal no ambiente de trabalho. Nesse contexto, torna-se significativo a identificação desse distúrbio, e o primeiro passo para se conseguir uma solução eficaz para um problema é conseguir distingui-lo de outros problemas físicos e emocionais e assim evitar agravos maiores.

Diante disso, as intervenções de prevenção da Síndrome de Burnout, de proteção da saúde mental destes funcionários e acompanhamento da qualidade de vida no trabalho, são fatores que merecem atenção imediata das unidades de saúde, corroborando para uma melhor prestação de serviço e satisfação tanto dos profissionais quando dos usuários, além da possível melhora do trabalho oferecido.

Por fim, é preciso considerar a necessidade de ampliar o olhar para a esfera macrossocial atribuindo responsabilidades ao poder público para que se crie políticas efetivas que amparem as relações sociais estabelecidas no trabalho e não somente pensar em medidas que foquem no indivíduo isoladamente. Desta forma, entender o trabalho, seu sentido e sua essência a partir da experiência e do saber de cada profissional constitui-se como um fator indispensável para o conhecimento e aprofundamento sobre a síndrome e assim propor alternativas eficazes de prevenção e promoção da saúde dos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, P. S. D.; CARDOSO, T. A. D. O. Prazer e dor na docência: revisão bibliográfica sobre a Síndrome de Burnout. *Saúde e Sociedade*, v. 21, n. 1, p. 129-140, 2012.

BALASSIANO, M.; TAVARES, E.; PIMENTA, R. D. C. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes? *Revista de Administração Pública*, v. 45, n. 3, p. 751-774, 2011.

BALLONE, G. J.; PSÍQUICO, Dano. *PsiquWeb*. Disponível em < [www. psiqweb. med. br](http://www.psiqweb.med.br)>. Acesso em, v. 24, 2021.

CÂNDIDO, J.; SOUZA, L. R. D. Síndrome de Burnout: as novas formas de trabalho que adoecem. *Portal de Psicologia, Psicologia.pt* ISSN 1646-6977. v.28, 2017.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*. Maringá, v. 9, n. 3, p. 499-505, set./dez. 2004.

CHURCHILL JR., G. A. *Marketing research: methodological foundations*. Chicago: The Dryden Press, 1987.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Psicologia: teoria e pesquisa*, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.

- FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L.** Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997.
- GIL, A. C.** Como elaborar projetos de pesquisa. 4º. ed., São Paulo: Editora Atlas S.A, 2002.
- GIL, A. C.** Métodos e técnicas de pesquisa social. 5º ed, São Paulo, Editora Atlas S. A, 1999.
- LANCMAN, S. et al.** O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho: um estudo com agentes de trânsito. Interface-Comunicação, Saúde, Educação, v. 11, n. 21, p. 79-92, 2007.
- LEITE, N. M. B.** Síndrome de Burnout e relações sociais no trabalho: um estudo com professores da educação básica. 168 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) -Universidade de Brasília, Brasília, 2007.
- LIMA, F. B. D.** Stress, Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho de Call Center. Tese de Mestrado (Mestrado Departamento de Psicologia) – Centro de Ciências da Vida, Pontifícia Universidade Católica, Campinas, 2004.
- LIMA, M. E. A.** Trabalho e identidade: uma reflexão à luz do debate sobre a centralidade do trabalho na sociedade contemporânea. Educação & Tecnologia, v. 12, n. 3, 2007.
- MANZINI, E. J.** A entrevista na pesquisa social considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada. Didática, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.
- MARCONI, M. D. A; LAKATOS, E. M.** Fundamentos de metodologia científica. 5. ed.- São Paulo: Atlas, 2003.
- MIRANDA, J. L. D.** Stress, O Jogo da Vida. Serra: Companhia Siderúrgica de Tubarão, 2003.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, Á.** Validação da escala de estresse no trabalho. Estudos de Psicologia (Natal), v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.
- PIETRO, M. S. Z. D.** Direito Administrativo. São Paulo: Atlas, 2014.
- PORTO, M. A.** A Qualidade de vida no trabalho do servidor público da administração estadual e o papel do gerente de recursos humanos. Retirado em, v. 13, n. 02, p. 2003, 2006.
- RIO, R. P. D.** O fascínio do stress. Belo Horizonte. Del Rey. 1995.
- SANTA-MARINHA, M. S. et al.** Perfil epidemiológico do absenteísmo-doença na Fundação Oswaldo Cruz no período de 2012 a 2016. Rev Bras Med Trab, v. 16, n. 4, p. 457-65, 2018.
- SANTI, D. B. et al.** Absenteísmo-doença no serviço público brasileiro: uma revisão integrativa da literatura. Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, v. 16, n. 1, p. 71-81, 2018.
- TEIXEIRA, F. G.; DA SILVA, M. R. S.; MEDEIROS, G. L.** Síndrome de Burnout - a interface entre o trabalho na área da educação e na enfermagem. Revista de Enfermagem Referência. v. 3, n. 2, p. 101-109, 2010.
- TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C.** Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. Rev. Archives of Clinical Psychiatry (São Paulo), v. 34, n. 5, p. 223-233, 2007. Psiq. Clín 34 (5); 223-233, 2007.
- YIN, R. K.** Estudo de caso. Planejamento e métodos. 3º ed, Porto Alegre, Editora Bookman, 2015.