

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

CRISTINA FERREIRA DOS SANTOS

**A SÍNDROME DE *BURNOUT* E O SEUS SINTOMAS:
UM ESTUDO COM SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS**

MARIANA

2018

CRISTINA FERREIRA DOS SANTOS

**A SÍNDROME DE *BURNOUT* E O SEUS SINTOMAS:
UM ESTUDO COM SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. MSc. Felipe Gouvêa Pena

MARIANA

2018

S237s

Santos, Cristina Ferreira dos.

A Síndrome de Burnout e os seus sintomas [manuscrito]: um estudo com servidores técnicos administrativos / Cristina Ferreira dos Santos. - 2018.

39f.:

Orientador: Prof. MSc. Felipe Gouvêa Pena.

Monografia (Graduação). Universidade Federal de Ouro Preto. Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Econômicas e Gerenciais.

1. Stress ocupacional - Teses. 2. Burnout (Psicologia) - Teses. 3. Servidores públicos - Teses. I. Pena, Felipe Gouvêa. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU: 331.4

Catálogo: ficha.sisbin@ufop.edu.br

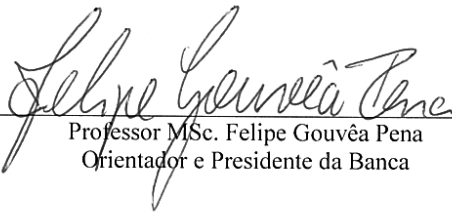
FICHA DE APROVAÇÃO

CRISTINA FERREIRA DOS SANTOS

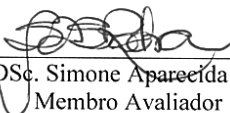
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado junto ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, como requisito à obtenção do Título de Bacharel.

Orientador: Professor MSc. Felipe Gouvêa Pena

COMISSÃO EXAMINADORA



Professor MSc. Felipe Gouvêa Pena
Orientador e Presidente da Banca



Professora DSc. Simone Aparecida Simões Rocha
Membro Avaliador



Especialista Itaiane de Paula
Membro Avaliador

Mariana, 13 de dezembro de 2018.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ser essencial em minha vida, por me guiar e me dar forças.

Agradeço aos meus pais, que sempre me incentivaram e apoiaram.

Aos meus irmãos, pela presença e companheirismo.

Ao meu orientador Felipe, por todos os ensinamentos.

Aos mestres por fazerem parte da minha formação.

À Universidade Federal de Ouro Preto, por todo conhecimento adquirido e por possibilitar minha formação.

Enfim, agradeço a todas as pessoas que fizeram parte desta etapa da minha vida.

RESUMO

Diante das transformações ocorridas nas últimas décadas, se fez necessário compreender as mudanças ocorridas no mundo do trabalho e como elas afetam a sociedade em geral. Devido ao aumento do nível de exigências e de um novo conjunto de relações laborais, os profissionais têm sido recorrentemente acometidos por quadros de adoecimento no trabalho. Nesse contexto, objetivou-se com a presente pesquisa problematizar a autoavaliação feita por um grupo de técnico-administrativos em relação aos sentimentos e sintomas que podem os qualificar como portadores da Síndrome de *Burnout*. Utilizando a escala proposta por Maslach e Jackson (1986), o estudo foi construído a partir de uma abordagem quantitativa (com a utilização da escala no questionário) e qualitativa (com a presença da justificativa em cada questão), sendo os dados observados a partir da análise de conteúdo. Os resultados sugerem distanciamento dos sintomas elencados, porém evidenciam a necessidade de monitoramento das vivências profissionais.

Palavras-chave: Estresse ocupacional; síndrome de *Burnout*; servidores técnico-administrativos.

ABSTRACT

Faced with the transformations that have occurred in the last decades, it has become necessary to understand the changes that have occurred in the world of work and how they affect society in general. Due to the increasing level of demands and a new set of industrial relations, professionals have been recurrently affected by illness at work. In this context, the objective of this research was to problematize the self-assessment made by a group of technicians in relation to the feelings and symptoms that may qualify them as having Burnout Syndrome. Using the scale proposed by Maslach and Jackson (1986), the study was constructed based on a quantitative approach (with the use of the scale in the questionnaire) and qualitative (with the presence of the justification in each question), of content analysis. The results suggest distancing the listed symptoms, but they evidenced the need to monitor the professional experiences.

Keywords: Occupational stress; Burnout syndrome; technical-administrative servers.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1.....20

QUADRO 2.....21

QUADRO 3.....22

QUADRO 4.....;.....23

QUADRO 5.....23

QUADRO 6.....24

QUADRO 7.....24

QUADRO 8.....25

QUADRO 9.....25

QUADRO 10.....26

QUADRO 11.....26

QUADRO 12.....27

QUADRO 13.....27

QUADRO 14.....28

QUADRO 15.....28

QUADRO 16.....29

QUADRO 17.....29

QUADRO 18.....29

QUADRO 19.....30

QUADRO 20.31

QUADRO 21.31

QUADRO 22.32

QUADRO 23.....32

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. REVISÃO DE LITERATURA	13
2.1 Estresse Ocupacional	13
2.2. Síndrome de <i>Burnout</i>	16
3. METODOLOGIA	19
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	21
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33
REFERÊNCIAS.....	34
APÊNDICE.....	39

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, muitas mudanças ocorreram no mundo, com isso, o mercado de trabalho tem exigido cada vez mais de seus profissionais. Ocorreram transformações econômicas, tecnológicas e institucionais que impactaram a forma de gerir as organizações, principalmente em questões relacionadas à gestão de pessoas (REIS; FERNANDES; GOMES, 2010). Nesse novo cenário, o mercado exige cada vez mais esforços físicos e mentais de seus profissionais, o que pode afetar sua vida pessoal e profissional.

Essas mudanças ocorridas levaram ao surgimento de novos riscos ocupacionais para o trabalhador, como exemplo cita-se os riscos psicossociais relacionados ao trabalho. A exposição a estes riscos tem consequências graves para a saúde dos trabalhadores, seja a nível fisiológico, mental ou psicológico (CHAGAS, 2015). Os riscos psicossociais podem ser definidos como os riscos para a saúde física, mental e social, provocados pelas condições de trabalho, fatores organizacionais e relacionais que podem interagir com o funcionamento mental e bem-estar psicossocial dos trabalhadores (GOLLAC; BODIER, 2011).

Os fatores de risco psicossocial podem afetar o desempenho no trabalho, até mais que os outros fatores de risco. Os riscos mais comuns estão relacionados com o tipo de tarefa executada pelos trabalhadores, se as tarefas são monótonas ou complexas e a intensidade do trabalho (EUROFOUND, 2014).

Estes riscos podem apresentar-se de formas diferentes nos trabalhadores, assim, podem categorizar-se em dois tipos: estressores ou demandas de trabalho e disponibilidade de recursos pessoais e laborais. Os estressores referem-se às dimensões físicas, sociais e organizacionais que exigem manutenção do esforço e que estão ligadas aos custos psicológicos e fisiológicos no processo de trabalho, como, por exemplo, a sobrecarga quantitativa ou o conflito de papéis. As demandas de trabalho e disponibilidade de recursos pessoais e laborais estão associadas à existência de recursos pessoais e laborais; corresponde aos aspectos psicológicos, físicos, sociais e organizacionais que são necessários para a obtenção das metas, que minimizam as demandas laborais e estimulam o desenvolvimento profissional (GUIMARÃES, 2006). O autor assegura ainda a existência de dois tipos de recursos, sendo eles: pessoais e laborais. Os recursos pessoais são as características das pessoas, como a “auto eficácia profissional”. Já os recursos laborais estão relacionados com o

nível de autonomia no trabalho, o feedback sobre as atividades desenvolvidas e a capacitação que a organização oferece ao trabalhador.

Muitos são os fatores que podem levar ao adoecimento do trabalhador, dentre as causas desse adoecimento pode estar o crescente processo de individualização do trabalho e a ruptura do tecido de solidariedade antes presente entre os trabalhadores. E assim, com essa quebra dos laços de solidariedade e, por conseguinte, da capacidade do acionamento das estratégias coletivas de defesa entre os trabalhadores que se encontra a base do aumento dos processos de adoecimento psíquico (DEJOURS; BÈGUE, 2010).

Ainda dentre os problemas que afligem a sociedade, mais especialmente os contextos de trabalho, é possível especificar diversas situações que colocam o trabalhador sobre forte tensão, como as várias cobranças por produtividade, a sobrecarga de trabalho, ritmos de trabalho acelerados, metas inatingíveis, condições de trabalho inadequadas, medo de perder o emprego, baixo reconhecimento profissional, exposição constante ao risco e periculosidade, problemas de comunicação e de relacionamento interpessoal, competição exagerada dentro do trabalho, entre outras. Essas e outras situações presentes no ambiente de trabalho são fatores em potencial que influenciam o desenvolvimento dos transtornos mentais e do comportamento nos profissionais que as vivenciam (JÚNIOR *et al.*, 2014).

Uma dessas doenças é o Estresse ocupacional, que pode ser entendido como um fenômeno laboral, pois afeta o profissional, a organização e a sociedade como um todo, provocando grandes impactos, de dimensão física e patológica nos profissionais (ZILLE, 2005). Como um quadro mais grave, apresenta-se a Síndrome de *Burnout*, uma doença ocupacional caracterizada como uma resposta emocional às situações crônicas de estresse (síndrome de adaptação) provocadas por intensas relações de trabalho e também pela frustração de profissionais que criam grandes expectativas em relação ao seu desempenho profissional e acabam não alcançando o retorno esperado (JODAS; HADDAD, 2009).

Diante disso, a pesquisa teve como objetivo problematizar a autoavaliação feita por um grupo de servidores técnico-administrativos de uma instituição de ensino superior pública em relação aos sentimentos e sintomas que podem os qualificar como portadores da Síndrome de *Burnout*. O estudo foi conduzido a partir do grupo de sintomas e sentimentos apresentado por Maslach e Jackson (1986).

A justificativa para a realização da presente investigação se dá pela percepção de como o ambiente de trabalho pode afetar a vida do profissional. Sendo assim, é necessário entender amplamente o que acontece acerca desse ambiente, como parte de uma boa gestão em uma organização, também devido à sua relação com a produtividade e por afetar o bom funcionamento, além da qualidade de vida dos técnicos administrativos. É fundamental analisar os resultados negativos causados pela Síndrome de Burnout à sociedade, ao bem-estar das pessoas e os custos sociais gerados.

É importante estudar os indícios de ocorrência dessa Síndrome para que empresas, gestores e os próprios funcionários saibam como lidar com esse problema (PAIVA et al, 2016), compreendendo os aspectos humanos e organizacionais relacionados a este adoecimento no ambiente de trabalho. Assim, destaca-se a importância de avaliar a percepção dos profissionais em relação aos seus sentimentos e sintomas.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Estresse Ocupacional

O estresse é uma doença crônica recorrente que, em longo prazo, pode ocasionar incapacidade para o trabalho, gerando custos, perda de renda vitalícia e aposentadoria antecipada, além do risco de suicídio (PRADO, 2016). O estresse tem afetado profissionais, a organização e a sociedade e tem contribuído para o surgimento de diversas doenças e disfunções entre os colaboradores, apresentando como consequência além dos distúrbios relacionados à saúde, custos crescentes e significativos que afetam as organizações e o estado como um todo (LEVI, 2003; 2005).

O Estresse começou a ser pesquisado pelo canadense Hans Selye, estudioso que buscou definir a questão, na publicação do artigo “Síndrome produzida por vários agentes nocivos”, em que se ateu à sua dimensão biológica. Assim, Selye introduz o termo Estresse como um conjunto de reações manifestadas pelo organismo ao ser submetido a uma situação que ameaça sua homeostase interna. De acordo com o autor, o estresse é um elemento inerente a toda doença, que produz certas modificações na estrutura e na composição química do corpo, as quais podem ser observadas e mensuradas (SELYE, 1959).

A definição do estresse também foi feita por outros autores como Lipp e Malagris (2001), em que para estes o estresse é uma resposta complexa do organismo, que envolve reações físicas, psicológicas, mentais e hormonais frente a qualquer evento que seja interpretado pela pessoa como desafiante e problemático.

Muitos são os fatores que podem estar relacionados ao surgimento do estresse, este pode estar ligado à capacidade física ou ao modo como o profissional realiza suas tarefas. Assim, ele pode ser um desequilíbrio entre a capacidade física e a quantidade exigida, quando o profissional se torna ansioso por não atingir a meta. Havendo uma inadequação entre o perfil do profissional e as exigências da tarefa. São os agentes nocivos ou perturbadores presentes no local de trabalho, como o excesso de ruído, temperaturas muito elevadas, gases, poeira, dentre outros. Quando se manifesta os fenômenos relacionados com a sensação e percepção (FIORELLI, 2008).

Esta definição mostra um tipo de estresse muito comum e relacionado à atuação do indivíduo no ambiente de trabalho, o Estresse ocupacional, uma área de estudo relativamente nova, que analisa os agentes estressores, bem como suas consequências para a saúde e desenvolvimento do indivíduo (HURRELL JR.; SAUTER, 2011).

Para Paschoal e Tamayo (2004), o Estresse ocupacional é um processo em que o indivíduo considera que as demandas do trabalho são exaustivas, sendo agentes estressores, de forma que vão além do que o indivíduo consegue enfrentar.

O Estresse ocupacional é causado no indivíduo por este estar sujeito a situações inadequadas no ambiente de trabalho, conhecidas como estressores, que são as situações ou acontecimentos potencialmente geradores de adoecimento, podendo ser de origem física ou psicossocial. O primeiro inclui condições físicas do local de trabalho, como ruídos, iluminação ou a ventilação, já os estressores psicossociais incluem fatores intrínsecos ao trabalho, fatores baseados nos papéis, no relacionamento interpessoal no trabalho, no grau de autonomia/controle e fatores relacionados com o desenvolvimento da carreira (PASCHOAL e TAMAYO, 2004). Então, esse estresse está relacionado a questões que acontecem no ambiente de trabalho, consideradas ameaças, que deixam o indivíduo incomodado com esta situação a ponto de afetá-lo desenvolvendo o estresse no mesmo, afetando a sua saúde e bem estar.

As fontes de Estresse são definidas como estímulos físicos ou psicológicos, os quais determinam a resposta positiva ou negativa do indivíduo, sendo o grau dessa resposta decidido de forma individual (AZEVEDO, 2017). Dessa forma, alguns autores (ZANELLI, 2010; O'DRISCOLL et.al., 2009) argumentam que dentre os agentes estressantes no contexto de trabalho, destacam-se: as demandas acima das condições efetivas de produção ou prestação de serviços com qualidade, pouco reconhecimento profissional, reduzida participação dos trabalhadores nas decisões da organização, longas jornadas de trabalho, dificuldades de promoção, pressão de tempo, excesso de burocracia, entre outros. Assim, a partir desses estudos diversos autores, (Canova; Porto, 2010; O'Driscoll et.al, 2009 e Paschoal, 2004) sugerem que grande parte da literatura específica descreve que o estresse ocupacional seja resultante de um complexo conjunto de fenômenos e não consequência de apenas um fator externo que age sobre o trabalhador. Então, para estes autores ele pode ser entendido como reação tensional experimentada pelo trabalhador diante de estímulos estressores que surgem no contexto de trabalho e são percebidos como ameaças à sua integridade.

O Estresse Ocupacional pode apresentar-se de duas formas no indivíduo, o *Distress* e o *Eustress*. Os estressores ou fontes potencialmente indutoras de estresse não são vistas como puramente positivos ou negativos dependendo da forma como cada acontecimento é avaliado pelo indivíduo (NELSON; SIMMONS, 2003; SIMMONS; NELSON, 2005). O estresse não é necessariamente negativo e diferencia dois tipos do mesmo. O *Distress*, o estresse desagradável, o que dá origem a doenças e debilita o indivíduo, este denota o seu lado negativo, aquele em que percebe algumas situações como ameaça. E o *Eustress*, o estresse na sua vertente positiva, constituindo-se como algo agradável e curativo, em que as situações são vistas como desafios positivos (SELYE, 1980).

Nelson e Simmons (2003) acreditam que todos os estressores levam a um grau de respostas positivas e negativas, assim, o *Eustress* e *Distress* podem ocorrer separadamente ou conjuntamente.

Destarte, para o ambiente organizacional o mais desejável é o *Eustress*, visto que este é o estresse positivo, aquele que nos mantém mais interessados e produtivos. O indivíduo estará mais autoconfiante e terá maior probabilidade de ultrapassar as dificuldades. Trata-se de estados breves, suaves e controlados de desafio à homeostasia que podem ser vivenciados como agradáveis ou estimulantes chegando até a propiciar o desenvolvimento e o crescimento intelectual e emocional (MARQUES, 2016). Com isso, percebe-se que o estresse pode ser

visto sobre perspectivas diferentes, e o modo como este se manifesta vai depender da percepção do indivíduo sobre as exigências feitas e em que grau este as avalia, podendo ser muitas vezes, as exigências feitas consideradas positivas e estimulantes.

São variados os motivos que levam o indivíduo ao Estresse, assim, embasados em estudos e pesquisas, busca-se compreender melhor este tema e suas peculiaridades. O estresse, nesse contexto, é considerado um obstáculo, pois pode impedir e desviar o fluxo de energia do indivíduo, afetando o equilíbrio e a qualidade de vida. Então, representa atualmente um fenômeno muito presente em todas as sociedades, atingindo os indivíduos independente de sua condição econômica e social. Esse fenômeno “abre portas” para doenças, tanto de caráter psicológico como físico, trazendo prejuízos acentuados para toda a comunidade (GOULART JR; LIPP, 2011), como tem sido percebido com a Síndrome de *Burnout*.

2.2 Síndrome de Burnout

O ambiente de trabalho faz parte da vida dos indivíduos e pode trazer influências positivas ou negativas para o mesmo. Ele pode contribuir para sua satisfação pessoal, bem estar e autoestima ou ainda, esse mesmo ambiente pode influenciar negativamente a saúde dos profissionais, isso pode ocorrer devido às contínuas situações estressantes que o indivíduo vivencia no ambiente de trabalho. Os indivíduos podem, dependendo do ambiente ao qual estão inseridos, deixar de ver o trabalho como uma fonte de realização pessoal, passando assim a vê-lo como um causador de problemas, de insatisfação, irritação e sofrimento, que leva estes profissionais a situações estressantes e também à sua cronicidade: a Síndrome de *Burnout* (BATISTA; BIANCHI, 2006). Essa síndrome pode surgir devido à alta intensidade de Estresse ocupacional, trazendo consigo consequências negativas em nível individual, profissional, familiar e social (BENEVIDES-PEREIRA, 2003).

O termo *Burnout* é originário do inglês e significa queimar por completo. A Síndrome de *Burnout* é um estado de esgotamento emocional, de baixa motivação, pouca energia e falta de entusiasmo. A princípio estava relacionada apenas com profissionais da área de assistência, ou seja, aqueles profissionais que lidam diretamente com pessoas, dando-lhes amparo. Porém, de acordo com estudos mais recentes ela pode se estender aos trabalhadores de todos os tipos de ocupações, inclusive aqueles que têm pouco contato com pessoas (SPECTOR, 2013).

Os primeiros estudos sobre o Burnout foram realizados por Freudenberger (1974) e Maslach (1976). No Brasil, a Síndrome de *Burnout* foi citada inicialmente por França (1987), em um estudo voltado à área da saúde. Inicialmente, esses estudos se concentravam em vertente clínica de Freudenberger (1974) e vertente psicossocial de Maslach (1976). Porém, as definições de *Burnout* foram alteradas levando em conta outras abordagens utilizadas, sendo quatro as principais abordagens: clínica, psicossocial, organizacional e sócio histórica.

Na abordagem clínica, Freudenberger (1974) declara que o *Burnout* se caracteriza como um estado de exaustão que é causado por trabalhar de forma fatigante, deixando de lado até as próprias necessidades. O *Burnout* é um estado mental negativo que atinge o trabalhador exposto a intenso estresse laboral. Segundo Farber (1991), essa abordagem destaca que a Síndrome de *Burnout* é caracterizada por um estado de esgotamento, decepção e perda total de interesse pelas atividades do trabalho.

Na abordagem sócio psicológica (MASLACH; JACKSON, 1981), o *Burnout* é definido como uma síndrome psicológica em resposta a estressores presentes no ambiente de trabalho, é a abordagem mais difundida pelo mundo. Então, ela se caracteriza por três aspectos fundamentais: *Burnout* é um processo, que tem como causa os elementos do ambiente de trabalho e trata-se de um construto multidimensional composto de três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional (FARBER, 1991).

A abordagem organizacional, Cherniss (1995) mostra que os sintomas da Síndrome são resultado de um trabalho estressante e frustrante. O profissional tem liberdade para agir, mas sobre uma tarefa impossível de realizar (FARBER, 1991).

Na perspectiva sócio histórica, acredita-se ser difícil manter o comprometimento no trabalho de servir aos demais, quando as condições sociais não conduzem o interesse de uma pessoa para ajudar outra (FARBER, 1991).

Dentre os responsáveis por desencadear ou inibir o *Burnout*, os principais componentes são a sobrecarga de trabalho, os conflitos entre os valores pessoais e organizacionais, a possibilidade de progresso e as recompensas (MENEHINI; PAZ; LAUTERT, 2011; MOREIRA; FERNANDES, 2012). Estando associadas a vários tipos de disfunções físicas e psicológicas.

A principal abordagem sobre essa síndrome é a abordagem sócio psicológica descrita por Maslach e Jackson (1981), a mais difundida pelo mundo, que a definem como uma síndrome psicológica em resposta a agentes estressores presentes no ambiente de trabalho. Ainda segundo esse conceito, ela se baseia em três aspectos fundamentais, composto por três dimensões: exaustão emocional, transtorno de despersonalização e baixa produtividade profissional, o que implica em danos físicos, psicológicos e sociais, comprometendo a qualidade de vida do profissional, no trabalho e na vida pessoal (FRANÇA et al., 2014). A exaustão está relacionada ao cansaço físico ou emocional, que nem sempre é resultante do relacionamento com outras pessoas; a despersonalização está relacionada ao distanciamento em relação às outras pessoas, que podem ser os clientes e colegas e também o distanciamento do trabalho; e a baixa realização profissional envolve o sentimento de falta de realização no trabalho, com baixas expectativas com o mesmo.

Para Freudenberger (1974), a síndrome é uma condição psicológica específica, na qual os indivíduos sofrem de exaustão emocional, sentindo assim falta de realização profissional e tendendo a despersonalizar outros sejam eles colegas, superiores ou clientes. Essa síndrome se instala lentamente no indivíduo, tendo como seu processo inicial a dimensão de exaustão emocional, que é o preditivo para a despersonalização e por fim a baixa realização profissional (CARNEIRO, 2010).

Assim, o *Burnout* pode ser muito prejudicial ao indivíduo e para a organização. Reduz o resultado das empresas, o engajamento, o comprometimento e a retenção de talentos. Pode levar à perda de bons funcionários, pelo afastamento médico ou cessação do emprego, reduzindo a produtividade, saúde e bem-estar das pessoas, corroendo a imagem e reputação da empresa (CASSERLEY; MEGGINSON, 2009; BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

Vários sintomas mostram o acometimento da síndrome no indivíduo, esses sintomas podem ser diversificados, pode ser a conjunção de vários sintomas, de ordem física, psíquica, comportamental e defensiva, com isso o indivíduo pode se mostrar com fadiga constante, falta de atenção, distúrbio do sono, alterações na memória, irritabilidade, negligência, tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, humor depressivo, entre outros (BENEVIDES PEREIRA, 2002).

Outros sintomas que se manifestam no indivíduo, podem ser: os sintomas físicos, como enjoos, dores de cabeça e musculares, problemas sexuais, distúrbios do sono, perda de apetite,

falta de ar e fadiga crônica (SCHAUFELI; BUNNK, 1996), sintomas comportamentais, como hiperatividade, explosão emocional violenta, uso de substâncias tóxicas, tendência ao consumo de estimulantes (ARCHES, 1991); manifestações sociais, como auto isolamento e afastamento dos colegas de trabalho e clientes (MASLACH, 1997); manifestações atitudinais, como desumanização, insensibilidade, distanciamento, indiferença e cinismo em relação aos colegas e clientes (TAMAYO, 1997) e ainda pode apresentar outros tipos de manifestação no ambiente de trabalho, como intenção de abandono do emprego, absenteísmo, redução da produtividade, atrasos e negligência (SCHAUFELI; BUNNK, 1996).

Todos esses fatores citados podem ter grande influência na qualidade do trabalho, ainda sobre o bem estar e a produtividade. Podendo afetar qualquer atividade profissional, considerando que qualquer função pode desencadear a Síndrome de *Burnout*, embora, profissões que exigirem um contato maior de cunho emocional do profissional com seu cliente pode apresentar maior predisposição para a síndrome (PIRES; MONTEIRO; ALENCAR, 2012).

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa pode ser caracterizada como descritiva, por expor as características de determinada população ou fenômeno, estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza (VERGARA, 2000). De natureza qualitativa, pois fornece os dados básicos e necessários para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e sua situação. A pesquisa é classificada como qualitativa, pois os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados (PAIVA et al., 2016). Além desta seção introdutória, esta pesquisa exime a revisão da literatura, evidenciando conceitos e abordagens sobre o Estresse ocupacional e a Síndrome de *Burnout*, bem como a sua contextualização.

O método de coleta de dados empregado foi um questionário, conforme apêndice. Ele foi estruturado a partir dos parâmetros estabelecidos por Maslach e Jackson (1986). Considerando o critério de acessibilidade, o questionário em questão foi aplicado aos servidores técnico-administrativos de dois institutos de uma universidade pública. A aplicação dos questionários foi realizada entre os dias doze a vinte do mês de outubro de 2018. Sendo aplicado aos servidores técnicos-administrativos no horário e local determinado pelos participantes. O quadro 1 detalha o perfil dos sujeitos, respeitando o anonimato dos mesmos.

QUADRO 1 - IDENTIFICAÇÃO DOS SUJEITOS

SUJEITO	IDADE	SEXO	INSTITUTO
Sujeito 1	33	Feminino	A
Sujeito 2	39	Feminino	A
Sujeito 3	30	Masculino	A
Sujeito 4	43	Masculino	A
Sujeito 5	34	Feminino	A
Sujeito 6	37	Feminino	A
Sujeito 7	27	Masculino	A
Sujeito 8	46	Feminino	A
Sujeito 9	—	Feminino	A
Sujeito 10	36	Masculino	B
Sujeito 11	35	Masculino	B
Sujeito 12	33	Feminino	B
Sujeito 13	39	Feminino	B
Sujeito 14	—	Feminino	B
Sujeito 15	31	Masculino	B
Sujeito 16	30	Feminino	B
Sujeito 17	27	Feminino	B

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O questionário apresentava um termo de consentimento livre e esclarecido e continha alguns dados do participante, para uma melhor caracterização da amostra. Ele é composto por vinte e duas afirmativas para avaliar os sentimentos e sintomas dos participantes. Como já dito, as afirmativas usadas no questionário foram formuladas tendo como embasamento teórico o Inventário de Burnout de Maslach e Jackson (1981), composto por vinte e duas questões, distribuídas em três dimensões: exaustão emocional (nove questões), realização profissional (oito questões) e despersonalização (cinco questões).

Na elaboração das perguntas, foram usadas frases afirmativas que manifestavam opiniões radicais (totalmente positivas ou negativas) em relação aos sentimentos dos técnicos administrativos, assim, é possível analisar a sua concordância ou discordância com as questões. Essa avaliação foi feita com uma escala do tipo Likert com respostas de cinco pontos, que apresentavam as seguintes opções: 1-“nunca”, 2-“algumas vezes ao ano”, 3-“algumas vezes ao mês”, 4-“algumas vezes na semana” e 5-“diariamente”.

Para explorar os dados coletados, utilizou-se como técnica a análise de conteúdo, que constitui uma técnica que trabalha os dados coletados, objetivando a identificação do que está sendo dito a respeito de determinado tema (VERGARA, 2005). A análise de conteúdo, enquanto método torna-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Essa análise busca mostrar como o fenômeno se manifesta, busca interpretar os dados coletados e compreender e descrever as possíveis características que podem estar subentendidas nos comentários relatados. Baseia-se numa interpretação pessoal por parte do pesquisador com relação à percepção que tem dos dados (MORAES, 1999; BARDIN, 2009).

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A pesquisa contou com 17 respondentes, dentre eles 65% são do sexo feminino e 35% do sexo masculino. Quanto à faixa etária, 27% dos participantes deste estudo possuíam, no momento da coleta de dados, até 30 anos; 60% apresentavam idade entre 30 e 40 anos; 13% entre 40 e 50 anos, nenhum participante tinha idade superior a 50 anos e ainda, dentre os participantes, dois deles não divulgaram a idade.

Após a caracterização do grupo, foi feita uma análise dos dados gerados pelos questionários para a verificação de como os técnico-administrativos se sentem em relação à atividade desempenhada e seu relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. Os sintomas, a escala de percepção e as análises são apresentadas na sequência.

Quadro 2 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto-me estimulado depois haver trabalhado diretamente com quem tenho que atender.	Número de marcações	0	1	2	6	8

Fonte: dados da pesquisa

Oito sujeitos relataram que esse contato direto com o público é algo que os estimula diariamente nessa profissão, já seis dos participantes consideram que esse contato os estimula ocasionalmente, algumas vezes na semana, o que mostra que não há um auto isolamento por parte deles (MASLACH, 1997). Entre os participantes, muitos deles acreditam que esse contato com o usuário é positivo. Embora três deles não tenha relatado pontos positivos nesse quesito. Foi possível perceber que o trabalho administrativo é uma função que eles sentem satisfação em fazer, porém, alguns deles consideram um pouco exaustivo quando há uma

demanda excessiva e também o relacionamento com os usuários, algumas vezes, pode não ser sempre tão amigável, como foi citado pelo sujeito 10, quando disse que alguns usuários são “mal educados, desrespeitosos e mal humorados”, e isto, segundo ele, é um fator que desestimula. Eles apresentam uma percepção positiva nesse aspecto, salvo algumas exceções, então nota-se realização profissional no trabalho, sendo possível considerar a ausência do fator de *Burnout*.

Quadro 3 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Creio que consigo muitas coisas valiosas nesse trabalho.	Número de marcações	1	1	1	7	7

Fonte: dados da pesquisa

Os participantes acreditam que é possível alcançar a realização profissional, sendo essa a resposta de quatorze deles, não sendo este um fator que diagnostica a síndrome, já que nesta há baixa realização profissional (FREUDENBERGER, 1974). Eles acreditam que esse trabalho pode acrescentar algo em sua vida. Ele traz experiências positivas para os mesmos. O contato com o meio acadêmico é considerado um fator que possibilita diferentes experiências, faz com que tenham maior desenvolvimento de pensamento crítico e humano, como cita o Sujeito 3, e isso para eles é considerado valioso. Já três dos entrevistados relataram que nem sempre; alguns consideram que não há um reconhecimento do seu trabalho, do esforço que fazem.

Embora alguns participantes acreditem conseguir experiências valiosas no trabalho, o cargo que exercem não apresenta perspectiva de crescimento, o que pode ser um fator futuro a desmotivá-los e fazer com que tenham baixa realização profissional futuramente, que é um fator que causa a Síndrome de Burnout. A baixa realização profissional tem como consequência a perda de sentido e significado no trabalho. Com isso, a sensação de fracasso profissional faz com que o indivíduo passe a ter respostas negativas para todas as atividades de trabalho, tendo a percepção de incompetência, o que faz com sua auto estima seja suprimida, fazendo-o apresentar sinais de depressão e em algumas situações o profissional sente vontade de abandonar o emprego (MASLACH; SHAUFELI; LEITER, 2001).

Quadro 4 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto que posso criar, com facilidade, um clima agradável em meu trabalho.	Número de marcações	1	0	1	4	11

Fonte: dados da pesquisa

O ambiente de trabalho, para os participantes, é um fator considerado muito positivo, devido à facilidade de relacionamento que muitos deles relataram. Assim, onze deles consideram o ambiente agradável e acolhedor diariamente, outros quatro consideram esse ambiente bom para trabalhar quase sempre. Já os dois restantes, acreditam que nem sempre isso é possível, devido a ser um fator que não depende apenas de uma pessoa, como citado pelo Sujeito 16. Assim, percebe-se que o relacionamento interpessoal entre os colegas de trabalho é bom, isso facilita o convívio diário. Então, quanto ao clima organizacional, muitos deles estão satisfeitos e aqueles que não apresentaram uma opinião muito positiva, é por considerarem não depender somente deles.

Muitos profissionais atuam em ambientes de trabalho frios, hostis e exigentes, afetando sua rotina e vida em família (MASLACH, JACKSON e LEITER; 2010). Esse tipo de ambiente é muito propício ao adoecimento dos profissionais, mas como foi relatado pelos participantes, o ambiente em que trabalham é agradável e acolhedor, o que não é considerado um fator que leve-os ao surgimento da síndrome. Os participantes gostam do seu ambiente de trabalho, o que faz com que tenham uma boa saúde física e mental, gerando maior satisfação no trabalho.

Quadro 5 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto que posso entender facilmente as pessoas que tenho que atender.	Número de marcações	0	0	0	9	8

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre a facilidade no entendimento das necessidades das pessoas que eles atendem, nove dos participantes apresentam facilidade no contato com essas pessoas e outros oito responderam que sempre tem facilidade com isso embora algumas pessoas não saibam explicar exatamente o que querem, o que torna a comunicação ineficaz e gera ambiguidades no entendimento, mas salvo essas exceções, não há um distanciamento entre eles (TAMAYO, 1997).

Essa percepção de solicitude é um fator que motiva, que faz com que se sintam realizados profissionalmente. Então, isso mostra que quando à realização profissional, vários fatores no

ambiente de trabalho os fazem se sentir satisfeitos, o que é contrário aos sintomas da síndrome de Burnout.

Quadro 6 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto que estou exercendo uma influência positiva na vida das pessoas através do meu trabalho.	Número de marcações	0	0	3	6	8

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados em relação à sua visão sobre o desempenho de seu trabalho, oito deles acreditam influenciar de forma positiva a vida das pessoas sempre, buscam sempre fazer o melhor possível; seis deles consideram que quase sempre ajudam as pessoas e influenciam de forma positiva, há um engajamento por parte dos profissionais, o que não demonstra uma perda de interesse (FARBER, 1991); já três consideram que nem sempre é possível fazer isso. Alguns participantes relataram que buscam sempre manter uma boa relação com os usuários, o que facilita na compreensão e atendimento, já outros relataram que, às vezes, há demandas que são difíceis de entender e solucionar, então não é possível avaliar corretamente o que foi feito, como foi relatado pelo sujeito 15.

Uma percepção positiva sobre o ambiente de trabalho é importante, pois mostra que os participantes estão bem adaptados e, de acordo com o questionário e com os relatos, nenhum deles identifica algo que os prejudique ou os desmotive a trabalhar, então percebe-se satisfação por parte deles no trabalho.

Quadro 7 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto que trato com muita eficiência os problemas das pessoas as quais tenho que atender.	Número de marcações	0	0	1	5	11

Fonte: dados da pesquisa

A sensação de eficiência na resolução dos problemas no trabalho é um fator importante na avaliação de satisfação, assim, onze deles se considera eficientes no trabalho; cinco deles acreditam que nem sempre é possível, devido a algumas demandas que são um pouco complicadas, já um deles considera difícil ser eficiente, entender e fazer tudo sempre corretamente. Alguns participantes acreditam ser sempre eficientes e associam isso à função que desempenham, pois são capazes de suprir as demandas solicitadas e também buscam sempre fazer o melhor possível, alcançando assim realização profissional (MASLACK,

1997). Já os que não se consideram sempre eficientes, acreditam ser quase impossível ser eficiente o tempo todo.

Quadro 8 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
No meu trabalho eu manejo com os problemas emocionais com muita calma.	Número de marcações	0	0	3	4	10

Fonte: dados da pesquisa

Dos participantes dez acreditam saber sempre lidar com as emoções no ambiente de trabalho; outros quatro acreditam conseguir fazer isso quase sempre, já três deles acham ser mais difícil lidar com as emoções. Embora haja divergências nas respostas, os participantes relatam sempre tentar manter a calma em qualquer situação e outro fato importante que relataram é que tentam separar vida pessoal e profissional, assim, fica mais fácil de lidar com as situações ocorridas nesse ambiente, há uma sensibilidade com as questões do ambiente de trabalho, o que não demonstra o desencadeamento do *Burnout* (TAMAYO, 1997).

Assim, eles apresentam inteligência emocional para lidar com as variadas situações que pode ocorrer no atendimento, isso é considerado uma competência essencial no ambiente organizacional. Com isso, o equilíbrio emocional não está dentre os sintomas apresentados para as doenças ocupacionais.

Quadro 9 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto-me muito vigoroso no meu trabalho.	Número de marcações	1	1	1	9	5

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre sua atuação no trabalho, sobre a vitalidade para desempenhar suas funções, nove disseram que se sentem vigorosos somente às vezes, já cinco acreditam que seja diária essa vitalidade, há uma motivação para trabalhar diariamente, os outros participantes apresentam um menor desempenho quanto a isso, dois deles se sentem assim somente algumas vezes ao mês ou apenas algumas vezes ao ano, uma frequência muito baixa. Já um dos participantes, o Sujeito 11, relatou que isso nunca acontece, que é um sentimento que não ocorre em nenhum momento do trabalho; com isso, este sujeito apresenta o sintoma de fadiga (BENEVIDES PEREIRA, 2002).

Essa sensação de sofrimento no trabalho que o participante citou pode ser um dos sintomas de estresse ou quem sabe ainda, de algo mais grave, caso esse desânimo inicial se transforme em

uma fadiga crônica. Em ambientes de atendimento ao público, são muitos os estressores que podem afetar a qualidade de vida no trabalho.

Quadro 10 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto que meu trabalho está me desgastando.	Número de marcações	3	3	6	3	2

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados em relação ao trabalho, se este o prejudica ou desgasta, as opiniões se apresentaram bem variadas, onde seis dos participantes sentem que o trabalho os desgasta sim, relatam ter essa sensação às vezes, algumas vezes ao mês; outros seis participantes têm essa sensação pouca frequência ou nunca sentem isso, já cinco relatam sentir-se consumido sempre, às vezes diariamente ou semanalmente.

Essa sensação de desgaste, exaustão, é um dos sintomas apresentados tanto para o Estresse quanto para a Síndrome de Burnout (FREUNDENBERGER, 1974; FARBER, 1991; TAMAYO, 2004; CARNEIRO, 2010). Essa sensação pode afetar muito a vida do indivíduo, porém, por se tratar de uma universidade, há períodos em que há uma alta demanda por alguns serviços e foi o que muitos deles relataram, então, uma questão que pode causar este desgaste, segundo eles, é a burocracia em algumas atividades exercidas e a demanda excessiva em determinados períodos do ano.

Quadro 11 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado.	Número de marcações	1	6	4	5	1

Fonte: dados da pesquisa

Em relação às atividades diárias que os participantes desempenham, estas não são consideradas muito exaustivas para seis deles; cinco se sentem esgotados devido a essa jornada de trabalho às vezes, algumas vezes na semana; outros quatro dos participantes também se sentem esgotados, mas com uma frequência menor, algumas vezes mensalmente; já os últimos dois, com opiniões extremamente opostas, um deles tem essa sensação diária, já outro relata não ter essa sensação nunca.

Um fator que está associado à exaustão causada em alguns participantes, é o excesso de trabalho (O'DRISCOLL, et al., 2009; ZANELLI, 2010) que ocorre em determinados

períodos, assim, muitos deles não considerem que estão exaustos, e sim que, em alguns dias, devido ao maior número de atendimentos, se cansam mais.

Quadro 12 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto-me emocionalmente decepcionado com meu trabalho.	Número de marcações	9	4	1	2	1

Fonte: dados da pesquisa

Quanto ao trabalho, quando questionados sobre as expectativas que tinham ou têm em relação a ele, nove deles nunca se sentiram decepcionados com o seu trabalho; quatro têm essa sensação de decepção com pouca frequência, algumas vezes ao ano, já os outros participantes têm essa sensação com mais frequência, dois deles tem essa sensação semanalmente, um mensalmente e o outro diariamente.

Assim, alguns participantes nunca tiveram essa sensação por relatarem gostar de trabalhar com o público, por gostarem do que fazem. E as que não se sentem satisfeitas, são por questões de convívio com os demais servidores e por excesso de trabalho. Porém, esse excesso de trabalho, muitas vezes aqui relatado, pode gerar um desgaste no profissional e esse pode ser um sintoma de futuras doenças ocupacionais (CHERNISS, 1995).

Quadro 13– Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto que estou trabalhando demais.	Número de marcações	2	6	6	1	2

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre a sobrecarga de trabalho, seis não sentem com frequência que estão trabalhando demais, eles relataram sentir isso algumas vezes ao ano, outros seis sentem algumas vezes ao mês, dois deles relatam nunca ter essa sensação, já outros dois têm essa sensação diariamente, de excesso de trabalho e um têm essa sensação semanalmente.

Os participantes, parte deles, não considera estar trabalhando anormalmente, mas muitos deles relatam que há períodos em que há uma maior demanda pelos serviços, como no início do período acadêmico, aí nestes, realmente trabalham demais, mais não é algo que ocorra diariamente. Embora alguns relatem não considerar cansativo esse trabalho, há quem considere que está trabalhando demais diariamente e se sentir cansado não deveria ser uma sensação recorrente. Porém, embora relatem que estão trabalhando demais diariamente,

sempre associam isso ao período de alta demanda que ocorre no início do período, então há uma divergência nessas respostas, não sendo esse cansaço diário.

Quadro 14 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto-me como se estivesse no limite de minhas possibilidades.	Número de marcações	7	9	0	1	0

Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao desempenho no trabalho, foram questionados se sentem que estão no limite, se em determinados momentos se sentem extremamente exaustos. Assim, nove se sentem assim algumas vezes ao ano; sete nunca têm essa sensação e um algumas vezes na semana, por não se caracterizar frequentemente, este cansaço não deve ser considerado um dos sintomas do Burnout, a exaustão (FREUDENBERGER, 1974).

A sensação de nunca estar no limite das possibilidades se deve ao fato de acreditarem que sempre há o que aprender e desenvolver e que não consideram este trabalho desgastante, isso se deve à identificação com a profissão.

Quadro 15 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto-me frustrado com meu trabalho.	Número de marcações	10	3	1	3	0

Fonte: dados da pesquisa

Sobre suas expectativas em relação ao trabalho, foram questionados se seus objetivos se concretizaram ou se há um sentimento de frustração, se seu objetivo não foi alcançado como almejava. Assim, dez responderam que nunca se sentiram frustrados com o trabalho, três têm esse sentimento algumas vezes ao ano, outros três relatam ter esse sentimento algumas vezes na semana e um sente-se frustrado algumas vezes ao mês.

De acordo com os participantes, esse sentimento de frustração não os acomete porque sentem satisfação em trabalhar fazendo isso e gostam do que fazem, embora algumas vezes, quando não conseguem êxito em alguma atividade proposta, o sentimento de frustração os rodeia, os deixando um pouco desmotivados.

Quadro 16 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa.	Número de marcações	8	2	4	0	3

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre o contato com os usuários, sobre o contato direto que se tem no atendimento, oito deles responderam que nunca foi um problema trabalhar em contato com pessoas, isso nunca os estressa; quatro dos entrevistados responderam que esse contato com pessoas os estressa algumas vezes ao mês; três relataram que isso os estressa diariamente e dois sentem-se estressados com isso apenas algumas vezes ao ano.

Assim, para os servidores, o contato com as pessoas não é um problema, muitos consideram esse contato essencial em qualquer trabalho e se sentem bem fazendo isso, então, a maioria deles gosta de lidar com pessoas. A exceção nesse caso se dá no contato com usuários desrespeitosos, que algumas vezes, maltratam os atendentes. Porém, três dos participantes relataram que isto os estressa diariamente, o que não deveria ocorrer com frequência, podendo isto acarretar problemas futuros, essa irritabilidade é um sintoma (BENEVIDES PEREIRA, 2002).

Quadro 17 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Quando me levanto pela manhã e me deparo com outra jornada de trabalho, já me sinto esgotado.	Número de marcações	5	8	4	0	0

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre a jornada de trabalho, oito se sentem esgotados algumas vezes ao ano; cinco nunca se sentem esgotados e quatro se sentem esgotados algumas vezes ao mês. Esse esgotamento ocorre devido à sobrecarga de trabalho que ocorre em alguns períodos. Porém, nem todo tipo cansaço é um sintoma de doenças ocupacionais, certos cansaços são comuns devido à rotina, porém outros podem desencadear doenças, se for um tipo de esgotamento, uma exaustão (MALASCH; JACKSON, 1981).

Quadro 18 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto que trabalhar todo o dia com pessoas me cansa.	Número de marcações	9	4	3	1	0

Fonte: dados da pesquisa

O contato diário com outras pessoas no ambiente de trabalho pode ser algo inevitável, então, foram questionados também sobre esse contato, se o contato diário com pessoas gera cansaço, obtendo-se assim as seguintes respostas; nove relataram que esse contato é algo que nunca os cansa; quatro consideram que algumas vezes ao ano esse contato gera cansaço, três acreditam que isso gera cansaço algumas vezes ao mês e um considera que gera cansaço algumas vezes na semana.

Para estes, o trabalho diário com pessoas é algo benéfico, pois grande parte deles gosta de trabalhar com pessoas e não se vê em outra função, o que pode ocorrer é que, algumas vezes, há falhas na comunicação, o que pode gerar certo cansaço em determinados momentos, porém, no geral, a maioria deles gosta sim de trabalhar com pessoas. Este é um fator positivo, já que muitos deles relataram gostar de trabalhar no atendimento e alguns relatos negativos se dão por questões temporárias.

Quadro 19 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto que me tornei mais duro com as pessoas, desde que comecei este trabalho.	Número de marcações	11	3	2	0	1

Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao contato que se tem nesse tipo de trabalho, foram questionados se este modificou algo no seu modo de ser ou viver, assim, onze relataram que isto nunca lhe ocorreu; três relataram que isso ocorre algumas vezes no ano; dois que ocorre algumas vezes ao mês e um que isto ocorre diariamente no ambiente de trabalho.

Contudo, o trabalho não mudou o modo de ser dos participantes, alguns até relataram terem se tornado mais flexíveis, embora haja casos em que o participante precisou manter sua opinião e não ceder, mas no geral, este trabalho os tornou mais receptivos e gentis. Exceto a participante que relatou que se tornou mais dura diariamente, o Sujeito 14, que se justificou explicando que os usuários a estressam quando são “abusados”, mostrando assim, que esse contato com o usuário não se resume em trocas de experiências como foi muitas vezes citado, há também o lado negativo nesse trabalho e são questões desse tipo que fazem tanto mal aos profissionais causando-lhe adoecimento, quando isso se torna rotina.

Quadro 20 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto-me que realmente não me importa o que ocorra com as pessoas as quais tenho que atender profissionalmente.	Número de marcações	16	1	0	0	0

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre o relacionamento com os usuários, dezesseis relataram preocupar-se com eles, com o que lhes acontece; já um dos participantes se preocupa às vezes. Assim, a maioria dos participantes mantém um bom relacionamento com os usuários e estão dispostos a ajudá-los caso necessitem. Acreditam que para o bom funcionamento dos serviços, é importante que todos estejam bem.

Contrariando um dos sintomas da Síndrome de Burnout, que é a despersonalização (MALASCH; JACKSON, 1981), os servidores mostraram-se preocupados com os usuários e relataram que isso nunca ocorreu, de ignorar os sentimentos alheios e percebe-se indignação da parte deles com essa questão, como foi o caso do Sujeito 5 que relatou se importar profundamente; todos eles demonstraram empatia pelos usuários, então quanto a essa questão definitivamente não procede e o sintoma de despersonalização não se caracteriza.

Quadro 21 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Fico preocupado que este trabalho esteja me enrijecendo emocionalmente.	Número de marcações	11	4	2	0	0

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre o trabalho e se este o transforma emocionalmente, onze dos participantes relataram que nunca sentiram que o trabalho os tenha tornado mais frios; quatro deles consideram que algumas vezes no ano têm essa sensação e já dois deles tem essa percepção algumas vezes no mês.

Relatam ter sempre o sentimento de empatia, então o que pode ocorrer é que alguns momentos ou situações demandam uma maior racionalidade, o que são significa frieza. Então, essa percepção que alguns têm de enrijecimento emocional ocorre esporadicamente, o que não deve ser considerado um sintoma de estresse ou da Síndrome de Burnout, pois para ser isso essa percepção teria que ser recorrente.

Quadro 22 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Sinto que estou tratando algumas pessoas com as quais me relaciono no meu trabalho como se fossem objetos impessoais.	Número de marcações	17	0	0	0	0

Fonte: dados da pesquisa

Ainda sobre a relação no ambiente de trabalho, foram questionados se há a percepção de despersonalização dos indivíduos (MALASCH; JACKSON, 1981), se tratam as pessoas como se fossem objetos ou se têm a percepção de terem se tornado mais insensíveis com as pessoas, porém, quanto a isso, todos relataram que isso nunca ocorreu, que tratam todos com quem convivem bem, com educação e respeito, consideram desumano certas formas de tratamento, como nesse caso em que estes seriam tratados como objeto.

Como todos eles têm a mesma percepção sobre essa questão, nesse caso eles não apresentam sintomas da Síndrome já que relatam nunca ter essa sensação, para apresentarem os sintomas teriam que ter essa percepção em algum momento no trabalho, logo a despersonalização dos indivíduos não é um dos sintomas que apresentam. Os participantes se apresentaram muito envolvidos, não havendo indícios de insatisfação, logo, não corresponde com os sintomas da síndrome. Para isso, os profissionais deveriam estar desempenhando suas atividades por meio de comportamentos distantes e frios, com baixo envolvimento com o trabalho, assim com reduzida realização, até o abandono de seus ideais e escolhas representam um sinal de alerta para o Burnout (TRÓCCOLI, 2002).

Quadro 23 – Pergunta e Resposta

Sentimentos / sintomas	Escala Likert	1	2	3	4	5
Parece-me que as pessoas que atendo culpam-me por alguns de seus problemas.	Número de marcações	10	4	1	0	2

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre uma percepção no ambiente de trabalho, a de culpa, dez deles relataram não ter nenhum sentimento de culpa em relação a nenhum fator nesse ambiente, nem que as pessoas os culpam por seus problemas; quatro responderam ter essa sensação algumas vezes no ano, dois se sentem assim diariamente e um se sente assim algumas vezes ao mês.

Alguns relatam ter essa sensação diária devido às reclamações que recebem ao não conseguir resolver algum problema dos usuários, isso devido à falta de compreensão dos usuários, já os que não têm essa sensação não perceberam ou não sentiram que isso ocorra, talvez devido a

ausência de um feedback negativo. Essa percepção pode demonstrar que os participantes se sentem mal nesse ambiente, a ponto de sentir que as pessoas ao redor os julgam, os culpam, assim, pode-se considerar que isto pode acarretar em algo no futuro, talvez um possível sentimento de exaustão ou desgaste.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das transformações ocorridas no mundo do trabalho, cada vez se torna mais evidente a necessidade de estudos e implantação de práticas que visem o bem estar dos profissionais. A partir da necessidade de estudos sobre o ambiente de trabalho e suas consequências fora possível problematizar a auto avaliação feita por um grupo de servidores técnico-administrativos de uma instituição de ensino superior pública em relação aos sentimentos e sintomas que podem os qualificar como portadores da Síndrome de *Burnout*, uma doença caracterizada pelo sentimento de exaustão emocional e baixa motivação.

Após toda essa trajetória, fora possível analisar os sentimentos e sintomas que foram manifestados por estes técnicos administrativos, percebendo-se que, de acordo com as respostas dadas, os sintomas apresentados pelos participantes não os diagnosticam com a Síndrome de *Burnout*. Pôde-se perceber que os participantes, em alguns momentos, apresentaram indícios de cansaço e por hora, desmotivação, porém, não são sentimentos que ocorrem com a frequência que poderia apresentar o diagnóstico da síndrome de *Burnout*.

De acordo com a análise, foi possível concluir que os servidores técnicos administrativos não apresentaram os sintomas que qualificam o indivíduo como portador da Síndrome de *Burnout*. Os sintomas elencados não correspondem aos atribuídos ao indivíduo com a síndrome. Percebeu-se que os participantes demonstram satisfação com o seu trabalho e com o relacionamento interpessoal do ambiente de trabalho, que estes podem ser vistos pelos mesmos como um fator motivador.

Quanto à insatisfação relatada, esta se dá em alguns momentos em que há uma alta demanda de serviços, demanda esta que os participantes afirmaram não ocorrer com frequência. Então conclui-se que, a instituição de ensino pesquisada apresenta agentes estressores que fazem com que alguns profissionais se sintam cansados, e também pelo contato que os participantes têm com os alunos da instituição com frequência. Então, se não lhes for dada a devida atenção

pode haver sim a possibilidade de desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* no futuro, já que esta síndrome se manifesta de forma lenta e gradual.

Como limitação para a pesquisa, pode-se citar a ausência de análise crítica por parte de alguns dos participantes e a disponibilidade de tempo dos mesmos. Durante a pesquisa alguns se limitaram a responder apenas o que foi perguntado, não aprofundando a questão e quanto ao tempo pode ser por estarem em horário de trabalho e não poderem focar apenas na pesquisa.

A contribuição acadêmica do presente estudo é que este fornece informações que ampliam a compreensão à cerca das doenças ocupacionais. A partir de estudos sobre esta doença é possível que o profissional e a organização busquem a melhor forma para harmonizar esta situação e tomar medidas que visem o restabelecimento do profissional.

Como contribuição gerencial destaca-se o conhecimento sobre a síndrome e os resultados negativos que esta causa, contribuindo com a gestão organizacional e com a gestão de pessoas, possibilitando que o indivíduo e organização atuem conjuntamente nesse processo.

Por fim, como agenda de pesquisa sugere-se os seguintes trabalhos: a) a ampliação da pesquisa aos outros institutos da universidade, favorecendo uma visão holística da instituição; b) uma análise das relações no ambiente acadêmico (técnico-aluno/técnico-professor) e sua influência no desenvolvimento dos sintomas de *Burnout*; c) e a pesquisa e formulação de um manual de boas práticas de gestão de pessoas para lidar com quadros de adoecimento no trabalho no contexto universitário.

REFERÊNCIAS

ARCHES, J. Social Structure, Burnout, and Job Satisfaction. ***Social Work***, Volume 36, Issue 3, Pages 202–206, 1991.

AZEVEDO, A. C. F. Algemados ao stress: o Eustress e o Distress em agentes da polícia de segurança pública. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia, área de Psicologia da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora Filomena Jordão (FPCEUP), 2017.

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BATISTA, K. M; BIANCHI E. R. Estresse de Enfermeiro em unidade de emergência. **Rev. Latino-am Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 14, n. 4, jul./ago. 2006.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. O estado da arte do Burnout no Brasil. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, v. 1, n. 1, p. 4-11, 2003.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. 4. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

CANOVA, C. R.; PORTO, J. B. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores do ensino médio. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 1, n. 5, p. 4-31, 2010.

CARNEIRO, R. M. Síndrome de burnout: um desafio para o trabalho do docente universitário. 2010. 86 f. Dissertação (Mestrado multidisciplinar em sociedade tecnologia e meio ambiente). Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA, Anápolis, 2010.

CASSERLEY, T.; MEGGINSON, D. Learning from Burnout. Oxford: Elsevier, 2009.

CHAGAS, D. Riscos psicossociais no trabalho: causas e consequências. **International Journal of Developmental and Educational Psychology**, vol. 2, núm. 1, pp. 439-445, 2015.

CHERNISS, C. Beyond burnout: Helping teachers, nurses, therapists, and lawyers recover from stress and disillusionment. Psychology Press, 1995.

DEJOURS, C., BÈGUE, F. Suicídio e trabalho: o que fazer? Brasília: Paralelo 15, 2010.

EUROFOUND. EU-OSHA. Psychosocial risks in Europa: Prevalence and strategies for prevention. Publications Office of the European Union. Luxembourg, 2014. Disponível em: <http://eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1443ee_0.pdf> Acesso em: 14/10/2018.

FARBER, B. A. Crisis in education: Stress and Burnout in the American teacher. JosseyBass, 1991.

FIORELLI, J. O. Psicologia para administradores, como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho. São Paulo: Atlas S.A, 2008.

FRANÇA, H. H. A síndrome de “Burnout”. **Revista Brasileira de Medicina**, São Paulo, v. 44, n. 8, p. 197-199, 1987.

FRANÇA T. L. B.; OLIVEIRA; A. C. B. L.; LIMA; L. F.; MELO; J. K. F.; SILVA; R. A. R. Síndrome de Burnout: Características, Diagnóstico, Fatores de Risco e Prevenção. **Revista de Enfermagem da UFPE**, Recife, 8(10):3539-46, out., 2014.

FREUDENBERGER, H. J. Staff burn-out. **Journal of Social Issues**, Washington, DC, v. 30, n. 1, p. 159-165, 1974.

GOLLAC, M., BODIER, M. Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du Collège d’expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l’emploi et de la santé, 2011.

GOULART JR, e LIPP, M. E. N. Estilo de liderança e estresse: uma pesquisa em escolas estaduais de ensino fundamental. **Revista brasileira de política e administração da educação**, v. 27, n. 2, p. 153-360, 2011.

GUIMARÃES, L. A. M. Fatores psicossociais de risco no trabalho. **2º Congresso Internacional sobre Saúde Mental no Trabalho**, Goiânia, GO, 2006.

HURRELL Jr., J. J.; SAUTER, S. L. Stress ocupacional: causas, consequências, prevenção e intervenção. In: Rossi, A. M.; Perrewé, P. L.; Meurs, J. A (Org.). Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social – enfrentamento e prevenção. São Paulo: Atlas, 2011.

JODAS, D. A.; HADDAD, M. do C. L. Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário. **Acta Paul Enferm**, v. 22, n. 2, p. 192-197, 2009.

JÚNIOR, E. G.; CARDOSO, H. F.; DOMINGUES, L. C.; GREEN, R. M.; LIMA, T. R. Trabalho e Estresse: identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma instituição pública de ensino superior (ies). **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 01-17, jan. 2014.

LEVI, L. Sociedade, Stress e Doença – Investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. **III Congresso de Stress da ISMA – BR** (International Stress Management Association) e V Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre, 2003.

LEVI, L. Sociedade, stress e doença – investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. V Congresso de Stress da ISMA – BR (International Stress Management Association) e **VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho**. Porto Alegre, 2005.

LIPP, M. E. N. e MALAGRIS, L. E. N. O stress emocional e seu tratamento. In: Rangé, Bernard Psicoterapias cognitivo-comportamentais, Artmed, São Paulo, 2001.

MARQUES, F. M. F. R. Gestão do conhecimento, desengajamento do compartilhamento do conhecimento e estresse: um estudo da relação em uma organização pública de ensino superior federal. (Dissertação de mestrado). Belo Horizonte, 2016.

MASLACH, C. Burned-out. **Human Behavior**, Los Angeles, v. 5, n. 2, p. 16-22, 1976.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of organizational behavior**, v. 2, n. 2, p. 99-113, 1981.

MASLACH, C.; JACKSON, S. Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, University of California: Consulting Psychologists, 1986.

MASLACH, C. *Burnout: a social psychological analysis*. The burnout syndrome – Current research, theory, interventions. Illinois: London House Press, 1997.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. Job burnout. **Annual Review of Psychology**, Washington, v. 52, p. 397-422, 2001.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. & LEITER, M. P. *MBI Maslach Burnout Inventory, manual*. (3ª ed.) Palo Alto, CA, 2010.

MENECHINI, F.; PAZ, A. A.; LAUTERT, L. Fatores ocupacionais associados aos componentes da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem. **Texto Contexto Enferm.**, Florianópolis, 20(2), p. 225-233, abr./jun. Rio de Janeiro, 2011.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MOREIRA, W. G.; FERNANDES, L. A. Impacto da síndrome de burnout na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de um Centro Público de Saúde, 2012.

NELSON, D., e SIMMONS, B. Health psychology and work stress: A more positive approach. In J. Quick & L. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (97-119). Washington, D. C.: American Psychological Association, 2003.

NELSON, D., e SIMMONS, B. *Eustress* and attitudes at work: a positive approach. In A-S. Antoniou and C. Cooper (Eds.), *Research Companion to Organizational Health Psychology* (pp. 102-110). Massachusetts: Edward Elgar Publishing Limited, 2005.

O'DRISCOLL, M.; BROUGHT, P.; KALLIATH, T. *Stress and coping*. In: CARTWRIGHT, S.; COOPER, C. L. (Ed.). *The Oxford Handbook of Organizational Well-Being*. UK: Oxford University Press, p.236-266, 2009.

PAIVA, L. E. B., LIMA, T. C. B., SOUZA, I. C. S., PITOMBEIRA, S. S. R., ARRUDA, S. C. Síndrome de Burnout em operadores de tele atendimento: o caso de duas empresas de contact center em Fortaleza/CE. **ReCaPe Revista de Carreiras e Pessoas**. Volume VI - Número 02 - Mai/Jun/Jul/Ago, São Paulo, 2016.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de stress no trabalho. **Estudos de psicologia**. Natal, v. 9, n.001, p. 45-52, jan./abr. 2004.

PIRES, D. A.; MONTEIRO, P. A. P.; ALENCAR, D. R. Síndrome de Burnout em Professores de Educação Física da Região Nordeste do Pará. **Pensar a prática**, v. 15, n. 4, p. 821 a 1113, out./dez. 2012.

PRADO, C. E. P. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Rev. Bras. Med. Trab.** 14(3):285-9, 2016.

REIS, A. L. P. P., FERNANDES, S. R. P., GOMES, A. F. **Estresse e fatores psicossociais**. Psicologia Ciência e Profissão, 2010.

SCHAUFELI, W. BUUNK, B. *Professional Burnout*. John Wiley, Chichester, 1996.

SELYE, H. *Stress, a tensão da vida*. São Paulo: Ibrasa - Instituição Brasileira de Difusão Cultural, 1959.

SELYE, H. *Selye's guide to stress research*. Volume I. New York: Van Nostrand Reinhold, 1980.

SPECTOR, P. E. *Psicologia nas organizações*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

TAMAYO, M. Relação entre a síndrome de burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos. Dissertação (Mestrado em Psicologia)– Universidade de Brasília. Instituto de Psicologia, Brasília, 1997.

TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v.7, n.1, p. 37-46, 2002.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

VERGARA, S. C. Método de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2005.

ZANELLI, J. C. Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010.

ZILLE, L. P. Novas perspectivas para a abordagem do Estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos (Tese de doutorado em Administração). Faculdade de Ciências Econômicas, UFMG, Belo Horizonte, 2005.

APÊNDICE - Questionário¹

CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	
Dou meu consentimento de livre e espontânea vontade e sem reservas, para participar como sujeito(a) de pesquisa deste estudo. Entendo que os dados obtidos serão divulgados apenas para fins de publicação de artigos científicos, e, nesse caso, sempre será preservado o anonimato dos participantes, assegurando minha privacidade.	
Data: ____/____/____	Assinatura do(a) participante _____

Dados do(a) participante

Sexo: () Feminino () Masculino	Idade: _____	Você é um(a) contador(a)?
Você é funcionário de uma empresa? Quantos funcionários a empresa possui?		

Instrução: assinale com um X a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo, indicando a frequência de seus sentimentos e sintomas:

1 = nunca / 2 = algumas vezes ao ano / 3 = algumas vezes ao mês / 4 = algumas vezes na semana / 5 = diariamente

Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
1. Sinto-me estimulado depois de haver trabalhado diretamente com quem tenho que atender.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
2. Creio que consigo muitas coisas valiosas nesse trabalho					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
3. Sinto que posso criar, com facilidade, um clima agradável em meu trabalho					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
4. Sinto que posso entender facilmente as pessoas que tenho que atender					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
5. Sinto que estou exercendo influência positiva na vida das pessoas, através de meu trabalho.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
6. Sinto que trato com muita eficiência os problemas das pessoas as quais tenho que atender.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
7. No meu trabalho eu manejo com os problemas emocionais com muita calma.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
8. Sinto-me muito vigoroso no meu trabalho.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
9. Sinto que meu trabalho está me desgastando.					
Explique a marcação, por gentileza.					

¹A escala de Burnout segue a proposta de Maslach e Jackson (1986). A solicitação “explique a marcação” foi adicionada.

Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
10. Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
11. Sinto-me emocionalmente decepcionado com meu trabalho.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
12. Sinto que estou trabalhando demais.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
13. Sinto-me como se estivesse no limite de minhas possibilidades.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
14. Sinto-me frustrado com meu trabalho.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
15. Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
16. Quando me levanto pela manhã e me deparo com outra jornada de trabalho, já me sinto esgotado.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
17. Sinto que trabalhar todo o dia com pessoas me cansa.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
18. Sinto que me tornei mais duro com as pessoas, desde que comecei este trabalho.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
19. Sinto que realmente não me importa o que ocorra com as pessoas as quais tenho que atender profissionalmente.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
20. Fico preocupado que este trabalho esteja me enrijecendo emocionalmente.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
21. Sinto que estou tratando algumas pessoas com as quais me relaciono no meu trabalho como se fossem objetos impessoais.					
Explique a marcação, por gentileza.					
Sentimentos e sintomas	1	2	3	4	5
22. Parece-me que as pessoas que atendo culpam-me por alguns de seus problemas.					
Explique a marcação, por gentileza.					

DECLARAÇÃO

Certifico que a discente **Cristina Ferreira dos Santos**, autora do trabalho de conclusão de curso intitulado “**A SÍNDROME DE BURNOUT E OS SEUS SINTOMAS: UM ESTUDO COM SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS**”, realizou as correções sugeridas pela banca examinadora e que estou de acordo com a versão final do trabalho.



Professor MSc. Felipe Gouvêa Pena
Orientador

Mariana, 20 de dezembro de 2018.