

SÍNDROME DE BURNOUT: um estudo de caso sobre a exaustão emocional e o estresse ocupacional de uma servidora pública em um município do estado de Minas Gerais

MBA Gestão de Pessoas e Coaching

TEIXEIRA, Lilian Corbelli¹

Adriana Maria Vieira²



ISSN: 2525-5517

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo analisar os efeitos e consequências da Síndrome de Burnout na vida ocupacional de uma servidora pública no município de Dona Euzébia. Este estudo classifica-se como descritivo, bibliográfico, bibliográfico e estudo de caso e mostrou que o Burnout geralmente ocorre em profissionais que lidam com pressão emocional constante em seu dia a dia e mantêm contato direto com pessoas em situações estressantes, por um longo período de tempo. Conclui-se que o trabalho é vital para o ser humano, torna o sujeito mais participativo, utilizando suas potencialidades e talentos, dando-lhe condições de trabalho adequadas e resultando na melhoria de sua saúde mental e física.

Palavras-chave: Exaustão emocional. Trabalho. Saúde mental. Realização profissional.

INTRODUÇÃO

Segundo Trigo et al. (2007), o trabalho é uma atividade que pode ocupar grande parte do tempo do sujeito e do seu convívio em sociedade, mas muitas vezes não possibilita realização profissional. Pode, ao contrário, causar problemas de insatisfação e exaustão.

1 FAGOC. E-mail: liliancorbelli@hotmail.com

2 FAGOC. E-mail: adrianafagoc@yahoo.com.br

No mundo laboral contemporâneo, as formas de disciplinamento utilizadas para o aumento da produtividade e da qualidade dos produtos podem trazer complicações sérias e imediatas à saúde do trabalhador. As atuais formas de organização e condições de trabalho impostas, caracterizadas pelo aumento das pressões produtivas, o isolamento gerado pela competitividade e a busca de destaque na organização, quanto mais intensas e precárias, mais desgastam o trabalhador, anulando a subjetividade do sujeito e favorecendo para o surgimento de patologias, como a Síndrome de Burnout (FRANÇA et al., 2014).

A saúde mental abrange, entre outros âmbitos, o bem-estar subjetivo, a autoeficácia percebida, a autonomia, a competência e a auto realização do potencial intelectual e emocional do sujeito. Diante desse conceito, França et al. (2014) alegam que estar saudável ou não pode estar intimamente ligado com a interação do trabalhador, suas estruturas de suporte mental e os elementos do processo de trabalho.

Segundo Carlotto e Câmara (2008), o termo burnout foi inicialmente utilizado no ano de 1953 em uma publicação de estudo de caso de Schwartz e Will, conhecido como o caso "Miss Jones". Em 1960, outra publicação foi realizada por Graham Greene, relatando a história de um arquiteto que abandonou a profissão devido a sentimentos de desilusão.

A Síndrome de Burnout é um processo que se inicia com excessivas jornadas, alto índice de

estresse ocupacional e tensão no trabalho. Trata-se de um fenômeno psicossocial relacionado ao contexto laboral que acomete trabalhadores que desenvolvem suas atividades de forma direta e emocional.

Tal síndrome é uma experiência subjetiva de caráter negativo, constituída de cognições, emoções e atitudes negativas com relação ao trabalho e as pessoas do âmbito laboral (FRANÇA et al., 2014).

Dessa forma, faz-se o seguinte questionamento: quais os sintomas e consequências que tal síndrome traz para a vida ocupacional do sujeito?

O presente artigo tem por objetivo analisar os efeitos e consequências da Síndrome de Burnout na vida ocupacional de uma servidora pública no município de Dona Euzébia.

REFERENCIAL TEÓRICO

Para Drumond (2002), é indiscutível que o trabalho ocupa um lugar central na vida de quem o realiza. Seja pelo fato de ser um meio de sobrevivência, seja pelo tempo da vida a ele dedicado (várias horas por dia, vários dias por semana, várias semanas por mês, vários meses por ano, etc.), seja pelo fato de ser um meio de realização não apenas profissional, mas também pessoal, o trabalho é um instrumento através do qual o homem dialoga com seu meio social e com seu tempo. Através do trabalho, o ser humano se distingue dos demais animais e coisas, e então passa a assumir uma posição de sujeito em contraposição ao objeto. Através do trabalho, o homem não só se apropria da natureza, como se afirma, se expande, se desenvolve, se transforma, se cria a si mesmo.

A história do trabalho

Segundo Drumond (2002), a definição de trabalho sofreu várias modificações ao longo da história e em diferentes culturas. Para os

romanos, a palavra “trabalho” significava dor, sofrimento. Deriva do latim tripalium, cujo significado é instrumento de tortura. Na Grécia, da mesma forma, o trabalho não era valorizado. Era associado à satisfação das necessidades básicas do homem (vestir-se, alimentar-se, produzir, comerciar) e por esse motivo era relegado aos escravos.

Na Idade Média, o trabalho continuou sendo considerado uma atividade pouco nobre; sendo assim, os nobres não deveriam trabalhar. O século XVIII, entretanto, assistiu a uma mudança essencial na concepção do trabalho (DRUMOND, 2002).

Segundo Trigo et al. (2007), o trabalho é uma atividade que pode ocupar grande parte do tempo do sujeito e do seu convívio em sociedade, mas muitas vezes não possibilita realização profissional. Pode, ao contrário, causar problemas de insatisfação e exaustão.

Segundo Carlotto (2002), à medida que a economia capitalista avança, aumenta-se a preocupação em manter e promover a eficiência. Nesse momento, existe uma redução da amplitude de atenção do trabalho, as tarefas de alto nível são transformadas em rotineiras, existindo uma maior subserviência a um conjunto de burocracia. Tem-se menos tempo para executar o trabalho, menos tempo para atualização profissional, lazer e convívio social, além de poucas oportunidades de trabalho criativo.

De acordo com Marx (1993), o trabalho é uma condição natural e eterna da vida humana, sendo comum a todas as formas de vida social. Contudo, na sociedade capitalista, o trabalho tornou-se apenas um meio de sobrevivência, além de fonte de acumulação de diferentes grupos sociais. O trabalho não deve ser compreendido apenas por uma perspectiva vinculada ao reino da necessidade (produção e reprodução material), mas sim por uma perspectiva vinculada ao reino da liberdade (ir além da produção material).

Em contrapartida, segundo Azevedo (2008), a sociologia no século XIX procurou,

dentre outras opções, entender a questão do trabalho na modernidade: seu valor, importância em relação ao desenvolvimento, melhoria da vida e da ordem social.

O campo laboral tem sido uma esfera de atenção e de preocupação dos estudos da Psicologia Social e da Psicologia Organizacional e do Trabalho. Sabe-se que o trabalho pode ser analisado a partir de duas vertentes históricas e socialmente demarcadas: a vertente que aborda o trabalho como alienação e exploração do homem e, portanto, geradora de sofrimento psíquico e a vertente que aborda o trabalho como recurso de desenvolvimento e de identidade do homem e, portanto, oportunizando o aprimoramento e realização pessoal, profissional e social (ARAÚJO; LEAL, 2009).

Para Araújo e Leal (2009), o trabalho aparece como acontecimento fundamental da existência humana, que domina permanente e continuamente todo o ser do homem em transformação. Ele atua sobre a natureza, desenvolve potencialidades nela ocultas e o homem é transformado pelo seu trabalho. Assim, o trabalho permite, num processo dialético, o crescimento e o desenvolvimento da pessoa como um ser criativo, possibilitando tornar-se sujeito, na realização de sua potência, ao longo de uma vida.

Segundo Maslow (2003, p. 07), o trabalho pode ser considerado instrumento psicoterápico de grande significado, uma vez que a vida profissional é tão importante quanto a educação para atingir o aperfeiçoamento e desenvolvimento da espécie humana em seu todo. Para esse teórico, a administração adequada da vida profissional pode proporcionar o aperfeiçoamento do indivíduo e do mundo sendo, portanto, o trabalho: “uma técnica revolucionária”.

Porém, no mundo laboral contemporâneo, as formas de disciplinamento utilizadas para o aumento da produtividade e da qualidade dos produtos podem trazer complicações sérias

e imediatas à saúde do trabalhador. As atuais formas de organização e condições de trabalho impostas, caracterizadas pelo aumento das pressões produtivas, isolamento gerados pelas pressões competitivas e a busca de destaque na organização, quanto mais intensas e precárias, mais desgastam o trabalhador, anulando a subjetividade do sujeito e favorecendo para o surgimento de patologias, como a Síndrome de Burnout (FRANÇA et al., 2014).

A saúde mental abrange, entre outros âmbitos, o bem-estar subjetivo, a autoeficácia percebida, a autonomia, competência e a auto realização do potencial intelectual e emocional do sujeito. Diante desse conceito, França et al. (2014) alegam que estar saudável ou não pode estar intimamente ligado com a interação do trabalhador, suas estruturas de suporte mental e os elementos do processo de trabalho.

Portanto, se as ciências ainda não têm um consenso sobre o alcance do papel do trabalho como benefício ou malefício, a questão social que envolve a relação: trabalho, serviço, emprego e ocupação, distancia-se cada vez mais o homem que trabalha, de tal entendimento. A compreensão sociológica não parte do individual para o universal, mas da sociedade e de seu bem como forma de melhorar a vida do homem, transformar sua permanência na história e qualificá-lo. Assim, investir no trabalho e na carreira, é investir no desenvolvimento humano (AZEVEDO, 2008).

Síndrome de Burnout: um breve histórico

Segundo Carlotto e Câmara (2008), o termo Burnout foi inicialmente utilizado no ano de 1953 em uma publicação de estudo de caso de Schwartz e Will, conhecido como o caso “Miss Jones”, neste se descreve a problemática de uma enfermeira psiquiátrica que se encontrava desiludida com o seu trabalho. Em 1960, outra publicação realizada por Graham Greene relatava a história de um arquiteto que abandonou a

profissão devido a sentimentos de desilusão, este ficou conhecido como “a burn out case”.

Feunderberger, médico psicanalista, na década de setenta criou o termo “Síndrome de Burnout” ou “Staff Burnout”. Nos Estados Unidos, o fenômeno é acompanhado de um sentimento de fracasso e exaustão, causado por um excessivo desgaste de energia e recursos (CARLOTTO; CÂMARA, 2008).

Ainda segundo os autores, os estudos sobre a Síndrome de Burnout só adquiriram caráter científico a partir do ano de 1976, no qual foram construídos modelos teóricos e instrumentos capazes de registrar e compreender esse sentimento crônico de desânimo, apatia e despersonalização.

Estudos revelam que, ao observar pessoas com a síndrome, percebia-se que havia uma combinação de más escolhas com boas intenções. As primeiras pesquisas são resultado de estudos sobre as emoções e as formas como o sujeito lida com elas. Tais estudos foram desenvolvidos a partir de experiências pessoais de alguns autores, estudos de casos, estudos exploratórios, observações, entrevistas ou narrativas baseadas em programas ou populações específicas (CARLOTTO; CÂMARA, 2008).

Codo e Vasques Menezes (1999) definiram a síndrome como “um estado crônico de desânimo, apatia e de despersonalização”.

Segundo Carlotto (2002), burnout é um tipo de estresse ocupacional que atinge profissionais envolvidos em qualquer tipo de cuidado, que tenham uma relação de atenção direta, contínua e altamente emocional. Segundo o autor supracitado, as profissões mais vulneráveis ao burnout são as que envolvem educação, saúde, serviços humanos ou tratamento. Tal síndrome é composta por exaustão, desilusão e isolamento de trabalhadores.

A Síndrome de Burnout é um processo que se inicia com excessivas jornadas, auto índice de estresse ocupacional e tensão no trabalho. Sendo um fenômeno psicossocial relacionado ao

contexto laboral e que acomete trabalhadores que desenvolvem suas atividades de forma direta e emocional. Esta é uma experiência subjetiva de caráter negativo, constituída de cognições, emoções e atitudes negativas com relação ao trabalho e as pessoas do âmbito laboral (FRANÇA et al., 2014).

Atualmente, uma das definições mais aceitas para a síndrome é fundamentada na perspectiva social-psicológica e considera a síndrome como uma reação à tensão emocional crônica por lidar excessivamente com pessoas. Segundo o autor, é um constructo formado por três dimensões que estão relacionadas, mas são independentes: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho (CARLOTTO, 2002).

Segundo Carlotto e Câmara (2008), a exaustão emocional é caracterizada pela falta ou carência de energia e entusiasmo, com sentimentos de esgotamento. A estes sentimentos somam-se os de frustração e tensão, pois os trabalhadores passam a perceber que não possuem mais condições de energia para renderem como anteriormente. A despersonalização ocorre quando o profissional passa a tratar os demais de forma distante e impessoal. Estes desenvolvem insensibilidade emocional frente às situações vivenciadas pelo outro. A baixa realização no trabalho é caracterizada por uma tendência do trabalhador em se auto avaliar de forma negativa. Isso torna o profissional insatisfeito com seu desenvolvimento laboral, o que causa um declínio no sentimento de competência e êxito. Para o autor, esse é um processo que se desenvolve sequencialmente, devendo suas três dimensões serem consideradas, para assim se caracterizar a síndrome.

Os autores ainda pontuam que, embora se encontrem algumas diferenças nas definições já propostas para a Síndrome de Burnout, todas ressaltam no mínimo cinco elementos comuns: a predominância de sintomas relacionados à exaustão emocional e mental, fadiga e depressão;

a ênfase nos sintomas comportamentais e mentais e não nos sintomas físicos; a relação dos sintomas com a atividade laboral; a manifestação em pessoas que não sofriam de distúrbios psicopatológicos antes do surgimento da síndrome; a diminuição da efetividade e do desempenho no trabalho decorrente de atitudes e comportamentos negativos (CARLOTTO; CÂMARA, 2008).

Sintomas e consequências na vida laboral do sujeito

Muitos estudiosos têm se preocupado em identificar as causas e sintomas da síndrome no ambiente laboral, partindo do pressuposto de que aquelas são uma combinação de fatores individuais, organizacionais e sociais, sendo que está interação produziria uma percepção de baixa valorização profissional, tendo como resultado a Síndrome de Burnout (CARLOTTO, 2002).

As leis brasileiras de auxílio ao trabalhador já contemplam a Síndrome de Burnout. O decreto número 3.048, de 06 de maio de 1999, aprovou o regulamento da previdência social e, no anexo II, trata dos agentes patogênicos, causadores de doenças profissionais. No CID 10 (Classificação Internacional de Doenças), é citado como a “sensação de estar acabado” ou a “síndrome do esgotamento profissional” e recebe o código Z73.0 (FRANÇA et al., 2014).

Segundo Trigo et al. (2007), o Burnout pode ser considerado um grande problema no mundo profissional atualmente.

A síndrome de Burnout tem sido considerada um problema social de grande relevância e vem sendo investigada em diversos países, uma vez que se encontra intimamente ligada a grandes custos organizacionais. Alguns desses custos devem-se a rotatividade de pessoal, absenteísmo, problemas de produtividade e qualidade, podendo estar associadas a vários tipos de disfunções pessoais, como o surgimento de problemas psicológicos e físicos, que podem

levar o trabalhador a incapacidade total para execução de sua atividade (CARLOTTO; CÂMARA, 2008).

Para Carlotto (2002), os profissionais acometidos pelo Burnout sentem-se emocional e fisicamente exaustos, estão frequentemente irritados, ansiosos, com raiva ou tristes. As frustrações emocionais especiais desse fenômeno podem levar a sintomas psicossomáticos como insônia, úlceras, dores de cabeça e hipertensão, abuso do álcool, drogas e medicamentos, além de um notável acréscimo nos problemas familiares e conflitos sociais. Nos aspectos profissionais, podemos notar baixa no rendimento, na frequência, no cuidado ao executar tarefas e na atenção. Nota-se também queda no entusiasmo e na criatividade com a atividade laboral. Os profissionais se tornam facilmente frustrados pelos problemas ocorridos no ambiente de trabalho e chegam a se mostrarem arrependidos pela escolha profissional (CARLOTTO, 2002).

As consequências do Burnout não se manifestam somente no campo pessoal-profissional, mas também trazem repercussões sobre a organização pessoal e familiar (CARLOTTO, 2002).

Para Carlotto e Câmara (2008), as pessoas com Burnout apresentam atitudes negativas e de distanciamento pessoal.

Já para França et al. (2014), os sintomas da síndrome podem ser divididos em físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos.

Ossintomasfísicospodemseridentificados como a fadiga constante e progressiva, distúrbios no sono, dores musculares, cefaleias, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, distúrbios respiratórios,性uais e possíveis alterações menstruais em mulheres (FRANÇA et al., 2014).

Como sintomas psíquicos, podemos mencionar falta de atenção, alterações na memória, lentificação do pensamento, sentimentos de alienação e solidão, impaciência, baixa autoestima, labilidade emocional,

dificuldade de auto aceitação, desanimo, depressão, disforia, entre outros.

Dentre tais sintomas, destacam-se os comportamentais, que vêm acompanhados de negligência, irritabilidade, aumento da agressividade, incapacidade para relaxar, dificuldade na aceitação de mudanças. Os defensivos vêm como forma de isolamento, sentimento de onipotência, perda do interesse pelo trabalho e até pelo lazer. É interessante ressaltar que as manifestações sintomáticas dependerão das características de cada sujeito, do ambiente de trabalho e da etapa que a pessoa se encontra no processo de desenvolvimento da síndrome (FRANÇA et al., 2014).

A falta de reconhecimento do valor econômico e social do trabalho impede a realização pessoal do trabalhador. Se sua atividade profissional não é considerada útil, ou se ela é considerada útil, mas não necessariamente pela pessoa que a realiza, o trabalhador perde a referência e não consegue ver sentido no que faz (DRUMOND, 2002).

alvo dos atendimentos no CRAS são cidadãos que vivenciam uma situação de vulnerabilidade social advinda da pobreza, privação ou ausência de renda, acesso precário ou não acesso aos serviços públicos, com vínculos familiares, comunitários e de pertencimento fragilizados e vivenciam situações de discriminação.

O presente artigo classifica-se, quanto à natureza, como do tipo aplicada, a qual busca gerar conhecimentos para possíveis soluções do problema de pesquisas.

Quanto aos fins, a pesquisa se classifica como descritiva e de dados qualitativos, sobre a qual Rodrigues (2015, p. 112) esclarece: “A pesquisa descritiva tem como principal objetivo, como sugere seu nome, a descrição de algo, normalmente características ou funções de mercado”.

Quanto aos meios, esta pesquisa classifica-se como bibliográfica, devido à utilização de consultas a livros, artigos e sites especializados, sendo também classificada como estudo de caso, o qual, na perspectiva de Martins e Theóphilo (2007, p. 61), trata-se de

[...] uma investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro do seu contexto real (pesquisa naturalística), onde o pesquisador não tem controle sobre os eventos variáveis, buscando apreender a totalidade de uma situação e, criativamente, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto [...] O estudo de caso possibilita a penetração na realidade social [...].

Para análise dos dados, optou-se por realizar uma entrevista, cuja finalidade, segundo Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 51), é “[...] obter dados que não podem ser encontrados em registros e fontes documentais [...]”, mas que “[...] serão utilizados tanto para o estudo de fatos como de casos ou de opiniões”. Essa entrevista com uma servidora pública teve por finalidade verificar a prevalência de doenças ocupacionais,

METODOLOGIA

Este trabalho foi desenvolvido com a gestora do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), que é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social responsável pela organização e oferta dos serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e Distrito Federal (MDS, 2008).

Essa unidade, sediada em um município de Minas Gerais, conta com um quadro de 6 (seis) funcionários: 1 técnico administrativo (assistente social), 1 psicóloga, 1 gestora do Programa Bolsa Família, 1 auxiliar administrativo, 1 secretária de assistência social e 1 auxiliar de serviços gerais.

Segundo Magalhães (2010), o público-

em específico a Síndrome de Burnout, que é o alvo deste artigo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Relata-se o estudo de caso e os resultados obtidos através de entrevista com uma servidora pública em um município do estado de Minas Gerais, para ilustrar os destaques teóricos deste artigo, como os sintomas e as consequências que a Síndrome de Burnout causa na vida laboral do sujeito, em especial a exaustão emocional, o estresse ocupacional e a frustração relacionada à escolha profissional e ao atual trabalho.

A. F. (33 anos) descreve em seu relato: "Todos os dias acordo desmotivada, sem nenhuma vontade de ir para o meu local de trabalho, na segunda-feira já espero pelo sábado. A segunda-feira é uma tortura; ir para o CRAS tem sido um castigo; aquele povo me deixa tão irritada... Deveria mesmo era ter feito outra faculdade". Diante desse relato, podemos identificar aspectos relacionados à Síndrome de Burnout em tal servidora, como desmotivação e frustração devido a sua escolha profissional.

A Síndrome de Burnout está relacionada também a sintomas físicos, que podem ser notados na fala da servidora: "Já acordo cansada, dores de cabeça e no corpo, é todo dia, e quando chega um usuário, aí que a coisa pior; eu queria mesmo era trabalhar com máquina e papel, melhor que muita gente".

Concluindo, a Síndrome de Burnout apresenta uma tríade de sintomas clássicos, os quais podem ser identificados nas falas da servidora. A despersonalização ocorre quando o profissional passa a tratar os demais de forma distante e impessoal, o que se percebe no relato: "... cansei de me envolver nos problemas desse povo, agora eu não quero nem saber, não vou mais nem ouvir o que eles têm a dizer..." .

Profissionais acometidos pela síndrome desenvolvem também insensibilidade emocional frente às situações vivenciadas pelo outro como observa-se nesta fala "... agora eu vou mesmo é

corta o benefício deste usuário, problema é dele se passa dificuldade, eu também passo, olha como o meu trabalho é horrível, queria ver eles no meu lugar, fariam o mesmo..." .

Completando a tríade, temos a baixa realização pessoal no trabalho, que é caracterizada por uma tendência do trabalhador em se auto avaliar de forma negativa. Isso torna o profissional insatisfeito com seu desenvolvimento laboral, causando um declínio no sentimento de competência: "Eu sei é que eu não nasci para trabalhar neste Bolsa Família, esse programa merece alguém bem melhor, com mais capacidade, eu não sou essa pessoa ..." .

Diante do exposto, torna-se necessário e urgente que sejam adotadas medidas preventivas e de promoção à saúde ocupacional, como focar em programas preventivos centrados na resposta do indivíduo, os quais desenvolvem nesses sujeitos condições de terem respostas para situações negativas ou estressantes, além de programas centrados no contexto ocupacional, que buscam melhorias nas condições de trabalho e na interação do indivíduo com o trabalho e o grupo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo Trigo et al. (2007), o trabalho é uma atividade que pode ocupar grande parte do tempo do sujeito e do seu convívio em sociedade, mas muitas vezes não possibilita realização profissional. Pode, ao contrário, causar problemas de insatisfação e exaustão, o que caracteriza a síndrome abordada.

A Síndrome de Burnout é um fenômeno psicossocial relacionado ao contexto laboral, resultante do estresse crônico, típico do cotidiano de trabalho. Suas principais características são a exaustão emocional, a despersonalização e a falta de realização pessoal.

Diante da complexidade da Síndrome de Burnout e do seu poder de comprometimento na vida pessoal, social e laboral do trabalhador, aos quais podem levar à uma necessidade de

afastamento do trabalho, a implantação de medidas e estratégias individuais e organizacionais se torna fundamental, para combater a síndrome e ou minimizar os seus sintomas sobre os trabalhadores.

O trabalho é vital para o ser humano, torna o sujeito mais participativo, utilizando suas potencialidades e talentos, dando-lhe condições de trabalho adequadas, resultando no aumento da saúde mental e física dos colaboradores (CARLOTTO, 2002).

REFERÊNCIAS

ARAUJO, R.; LEAL, R. S. O trabalho como recurso de auto - realização. II Encontro de Gestão de Pessoas e Relação de Trabalho. Curitiba, Paraná, 2009. Acesso em : 21 set. 2016.

AZEVEDO, G. X. O trabalho e a realização do homem. IV Congresso de Ética e Cidadania, 2008. Disponível em: <http://www.mackenzie.br/fileadmin/Chancelaria/GT5/Gilson_Xavier_de_Azevedo.pdf>. Acesso em: 21 set. 2016.

BRASIL. Desenvolvimento social: guia de políticas e programas do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Brasília, 2008.

BRASIL. Decreto número 3.048, de 06 de maio de 1999. Disponível em : <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048.htm>. Acesso em: 08 out. 2016.

CARLOTTO, M. S. A síndrome de burnout e o trabalho docente. Psicologia em estudo. Maringá, v.7, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v7n1/v7n1a03.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. Psico, Porto Alegre, PUCRS, v. 39, n. 2, p. 152-158, abr./jun. 2008. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/1461/3035>>. Acesso em: 02 ago. 2016.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da S. Metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Pearson 2007.

CODO, W.; VASQUES-MENEZES, I. (1999). O que é Burnout? In: W. Codo (Org.). Educação: carinho e trabalho. Rio de Janeiro: Vozes. p. 237-255.

DRUMOND, V. A. T. O papel do trabalho na construção da identidade do trabalhador. O princípio da integração do trabalhador na empresa no sistema jurídico-constitucional brasileiro. Centro Universitário Newton Paiva, PUC-MG, 2002. Disponível em: <<http://blog.newtonpaiva.br/direito/wp-content/uploads/2012/08/PDF-D2-11.pdf>>. Acesso em: 21 set. 2016.

FRANÇA, T.L. B. et al. Síndrome de Burnout: características,

diagnóstico, fatores de risco e prevenção. Revista de Enfermagem UFPE online, Recife, v. 8, n. 10, p. 3539-46, out. 2014. Disponível em: <http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/viewFile/6347/pdf_6332>. Acesso em: 31 mar. 2016.

LEGISLAÇÃO INFORMATIZADA - Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999 - Publicação Original. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1999/decreto-3048-6-maio-1999-368532-publicacaooriginal-96753-pe.html>>. Acesso em: 01 jun. 2016.

MAGALHÃES, S. S.; SILVA, V. O.; OLIVEIRA, J. A. O desafio do fortalecimento dos vínculos comunitários no Cras de Álvares Machado e Regente Feijó. Revista Toledo online, Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo, Presidente Prudente, São Paulo, 1983, n. 0602, out. 2010. Disponível em: <<http://intertemas.toledoprudente.edu.br/revista/index.php/SeminarioIntegrado/article/viewFile/2891/2669>>. Acesso em: 19 set. 2016.

MARTINS, G. de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARX, K. Os Manuscritos econômicos e filosóficos. Textos filosóficos. Lisboa: Edições 70, 1993.

MASLOW, A. O Diário de negócios de Maslow. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

RODRIGUES, Airton. Pesquisa mercadológica. São Paulo: Pearson, 2015.

TRIGO, T. R. et al. Síndrome de Burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. Revista Psiquiátrica Clínica, v. 34, n. 5, p. 223-233, 2007.

.