



Universidade de Brasília
Faculdade de Educação – FE
Programa de Pós-Graduação em Educação – Modalidade Profissional
Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente – ENDICA / Escola
Nacional de Socioeducação - ENS

Síndrome de Burnout (sb) e suas consequências na saúde mental dos profissionais da secretária de assistência social de Goianira, Goiás

Karolline Maria Gonçalves Mateus

Brasília, 2022



Universidade de Brasília
Faculdade de Educação – FE
Programa de Pós-Graduação em Educação – Modalidade Profissional
Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente – ENDICA / Escola
Nacional de Socioeducação - ENS

Síndrome de Burnout (sb) e suas consequências na saúde mental dos profissionais da secretária de assistência social de Goianira, Goiás

Karolline Maria Gonçalves Mateus

Trabalho de conclusão do Curso de
Especialização em Garantia dos Direitos e
Política de Cuidados à Criança e ao
Adolescente.

Orientador: : Potyguara Alencar dos Santos

Brasília, 2022

MM425s Mateus, Karolline Maria Gonçalves
Síndrome de Burnout (sb) e suas consequências na saúde
mental dos profissionais da secretária de assistência
social de Goianira, Goiás / Karolline Maria Gonçalves
Mateus; orientador Potyguara Alencar Santos. -- Brasília,
2022.
31 p.

Monografia (Especialização - Especialização em Garantia
dos Direitos e Política de Cuidados à Criança e ao
Adolescente.) -- Universidade de Brasília, 2022.

1. Síndrome de Burnout. 2. Covid-19. 3. Assistentes
Sociais. 4. Secretaria de assistência social . I. Santos,
Potyguara Alencar , orient. II. Título.

Karolline Maria Gonçalves Mateus

Síndrome de Burnout (sb) e suas consequências na saúde mental dos profissionais da secretária de assistência social de Goianira, Goiás

Trabalho de conclusão do Curso de
Especialização em Garantia dos Direitos e
Política de Cuidados à Criança e ao
Adolescente.

Orientador: Potyguara Alencar dos Santos

Aprovado em: 06 de março de 2022.

Banca Examinadora:

Potyguara Alencar dos Santos – Orientador
Dayane Silva Rodrigues – Membro externo

Resumo

A Síndrome de Burnout (SB) é um transtorno de humor caracterizado por extrema exaustão, estresse e fadiga física devido a um trabalho estressante que exige muita competitividade ou responsabilidade. A principal causa desta doença é o excesso de trabalho. Durante a pandemia, as consequências de tal síndrome surgiram em meio a vários ambientes laborais, como entre os profissionais da Secretária de Assistência Social de Goianira, Goiás. Os resultados aqui apresentados teve por base uma pesquisa cujo objetivo foi compreender o conceito, sintomas e consequências dessa síndrome no ambiente de trabalho dos profissionais daquela Secretaria. Para tanto, foi realizado um estudo exploratório em janeiro de 2022, que compreendeu a aplicação de um questionário do tipo *Maslach Burnout Inventory* (MBI) entre os profissionais. A questão que alicerçou a proposta da coleta e análise de dados se perguntou como a Síndrome de Burnout (SB) afetou os profissionais da assistência social do município de Goianira durante a pandemia de Covid-19, e qual o impacto que ela teve no cotidiano institucional de uma maneira geral. Através da pesquisa foi possível perceber as manifestações sintomáticas iniciais da síndrome e os seus efeitos tanto entre profissionais, quanto no funcionamento da instituição.

Palavra-chave: Síndrome de Burnout (SB); Secretaria de assistência social; Assistentes Sociais; Goianira.

SUMÁRIO

Introdução	7
Metodologia	10
Levantamento, Análise e Resultado.....	12
Conclusão	22
Referências	25
Anexo I.....	28
Lista de quadros.....	30
Lista de siglas e abreviaturas.....	31

Introdução

O ano de 2020 foi marcado por uma série de mudanças e restrições laborais devido ao elevado número de casos de contaminação e óbito gerados pelo SARS-Cov-2 (covid-19). No sentido de minimizar e conter a disseminação do vírus foram tomadas várias medidas de restrições sanitárias, a maioria deles observantes dos protocolos da Organização Mundial de Saúde (OMS). Assim, diante do cenário pandêmico, fez-se necessário isolamento social e a reorganização laboral.

Sendo a Assistência Social de suma importância no atendimento à população que encontra-se em situação de vulnerabilidade social (Conforme o Decreto Nacional Assistência Social nº 10282/2020), tais profissionais tiveram que redobrar seus esforços para não paralisarem a efetivação das ações e políticas públicas previstas pela sua atuação dentro das secretarias municipais de assistência social de todo o país. No entanto, as mudanças inerentes ao cotidiano profissional, bem como na atuação de problemas sociais e ou físico/emocionais, surtiu efeitos individuais notáveis, alguns relacionados à emergência sintomática da síndrome de burnout.

Tendo como cenário o momento pandêmico, este estudo tem por objetivo conhecer os conceitos, sintomas e consequências de tal síndrome tal qual desenvolvidos no ambiente do trabalho dos profissionais da Secretária de Assistência Social de Goianira, Goiás. Para tanto, será realizada pesquisa de caráter exploratória durante o mês de janeiro de 2022, com aplicação de questionamento. A pergunta de partida para a proposição da pesquisa se perguntava como a Síndrome de *Burnout* (SB) pode ter afetado profissionais da Assistência Social do município de Goianira¹ durante a pandemia de Covid-19, e quais foram os efeitos dentro das suas práticas assistenciais no interior da instituição.

Para justificar a importância de uma pesquisa desta natureza, chamamos a atenção que discutir aspectos da saúde mental da segmento técnico-profissional é tão importante quanto elucidar sobre as condições de vida do

¹ Goianira é um município brasileiro do estado de Goiás, localizado na Região Metropolitana de Goiânia. Sua população, conforme estimativas do IBGE em 2019, era de 44 289 habitantes.

segmento assistido, visto que a prestação de serviço legada pelo assistente social ocorre, necessariamente, dentro de um ambiente intimista, dialógico e intersubjetivo. Desse modo, tanto a população quanto os profissionais devem estar envolvidos por um cotidiano de relações técnicas e sociais psicologicamente saudáveis, a fim de que seus respectivos objetivos sejam alcançados.

Em vista de tais desafios contextuais, a pesquisa será pautada por uma metodologia de escuta focalizada sobre cinco assistentes sociais, com os quais será aplicada o questionário *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (MASLACH; JACKSON & LEITER, 1981/1986, p. 52), que foi especialmente desenvolvido para apontar e qualificar o *Burnout*. De acordo com Benevides Pereira (2002), o MBI é um questionário de auto-informe, também denominado de instrumento auto-aplicável. Este é um dos instrumentos mais usados mundialmente já validado para o levantamento dos sintomas de Burnout. Ele se constitui de 22 itens divididos quanto às características principais da síndrome, que são: exaustão emocional, cinismo e ineficácia.

O público-alvo da pesquisa foram cinco profissionais de nível superior (técnicos de referência do serviço contratados em regime temporário) que atuam diretamente com a população que demanda da política de assistência social. A instituição escolhida para desenvolvimento da pesquisa foi a Secretária de Promoção Social do município de Goianira, organizada pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O SUAS está organizado em dois tipos de proteção social: a primeira é a Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social; a segunda é a Proteção Social Especial, destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco e que tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros. Compete ao órgão gestor planejar, organizar, coordenar, monitorar, financiar e avaliar a execução da política no município, dando subsídios às unidades de atendimento aos usuários, bem como assessoramento aos mesmos no que se refere a atribuições de seus serviços, execução de programas ofertados à população usuária e em projetos.

A construção do objeto de estudo partiu das indagações formuladas durante processo de trabalho ao longo dos anos por parte desta autora, quando

foram identificadas alterações comportamentais de profissionais daquela Secretaria, e que tiveram seus ápices durante o período excepcional da pandemia.

O objetivo geral deste estudo identificar e discutir as marcas da pandemia do covid-19 na saúde mental de trabalhadores da Assistência Social, qualificando a síndrome de forma teórico-discursiva – de modo a contribuir para o esclarecimento público – e apresentar seus gradientes sintomáticos entre a população daquele órgão público. Os objetivos específicos elencados pela pesquisa são: (i.) Identificar aspectos relacionados à Síndrome de Burnout em profissionais da política de Assistência Social; (ii.) mensurar os impactos das casuísticas dos sofrimentos psíquicos sobre a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria.

Em meio a todas as atribuições que recaem sobre o órgão gestor municipal, nota-se uma ausência de interesse técnico do órgão – e, conseqüentemente, da própria municipalidade como um todo – por avaliar a qualidade de vida do corpo de profissionais, algo que, segundo avaliaremos, pode ter efeitos diretos na natureza dos serviços prestados pela instituição pública. Claro, quando falamos em “qualidade dos serviços prestados”, queremos nos referir tanto à não execução de metas para demandas sociais reprimidas, quanto maximização de problemáticas que a instituição pública deveria resolver.

Prescindindo de um vasto campo de referentes interdisciplinares, o conceito de burnout surgiu nos Estados Unidos em meados dos anos 1970 para dar explicação ao processo de deterioração nos cuidados e atenção profissional aos trabalhadores de organizações. Ao longo dos anos, a síndrome – que significa, literalmente, “queimar-se” (*burnout*) – se estabeleceu como uma resposta ao estresse laboral crônico integrado, por atitudes e sentimentos negativos (HAN, 2015).

Em termos da literatura especializada no assunto que balizou este estudo, chamamos atenção para os trabalhos de Freudenberg (1974), que afirma que o *burnout* é resultado do esgotamento, decepção e perda de interesse pela atividade de trabalho que surge nas profissões que trabalham em contato continuado direto com pessoas em prestação de serviços. Autores como Amorim (1998) acrescentam que alguns pesquisadores realizaram

propostas de delimitação conceitual e assim estabeleceram procedimentos e critérios para o diagnóstico diferencial. Produções como as de Pines, Aronson e Kafry (1981) correlacionam a fadiga emocional, física e mental a sentimentos de impotência e inutilidade, falta de entusiasmo pelo trabalho, pela vida em geral e baixa autoestima; ressaltando que a síndrome combina um conjunto de sintomas pré-existentes.

Como terceira referência importância à consecução da pesquisa ora apresentada, chamamos atenção para as asserções que o pensador Byung-Chul Han (2015) faz sobre o contexto especial onde identificamos a síndrome, realidade que ele denomina de “sociedade do cansaço”:

[...] o que causa a depressão do esgotamento não é o imperativo de obedecer apenas a si mesmo, mas a pressão de desempenho. Visto a partir daqui, a Síndrome de Burnout não expressa o si-mesmo esgotado, mas antes a alma consumida. Segundo Ehrenberg, a depressão se expande ali onde os mandatos e as proibições da sociedade disciplinar dão lugar à responsabilidade própria e à iniciativa. O que torna doente, na realidade, não é o excesso de responsabilidade e iniciativa, mas o imperativo do desempenho como um novo mandato da sociedade pós-moderna do trabalho (HAN, 2015, p. 15-16).

Com base nesses referenciais e em definições conceituais como essa, discutiremos, na sequência, de que maneira se manifestam os sintomas de tal síndrome em meio aos profissionais da Secretária de Assistência Social de Goianira, e como ela está ou não atrelada às mudanças de rotinas gerenciais e relacionais perpetradas pelo período de exceção imposto pelo surto viral do covid-19.

Metodologia

O processo de coleta de dados se organizou através de pesquisa de campo e aplicação de questionário especializado entre os profissionais, sempre tendo como foco a resposta da seguinte problemática: como a Síndrome de Burnout (SB) pode ter afetado profissionais da Assistência Social do município de Goianira durante a pandemia de Covid-19, e quais foram os efeitos dentro das suas práticas assistenciais dentro da instituição? Segundo Lakatos e Marconi, a pesquisa de campo – seja ela exploratória, como esta de resultados ora apresentados, ou intensiva – tem grande relevância para a análise de

processos sociais e construções de universos de significação da realidade por parte de atores sociais:

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles (LAKATOS; MARCONI, 2003, p. 83).

O interesse em pesquisar essa questão se deu em função da importância de discutir aspectos da saúde mental da segmento técnico-profissional. Tão importante quanto elucubrar sobre as condições de vida do segmento assistido, é a reflexão sobre as condições de atuação da população laboral, visto que a prestação de serviço legada pelo assistente social costuma ocorrer dentro de contextos intimistas baseados na dialogia e no trânsito intersubjetivo de informações. Para tanto, foi realizada pesquisa de natureza qualitativa, de caráter exploratório, onde, de forma livre, as assistentes sociais responderam as questões apresentadas de acordo com os conhecimentos e sensibilidades pessoais para o tema.

O estudo teve por *lócus* a Secretária de Promoção Social do município de Goianira, organizada pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS). A temática foi escolhida em função das indagações formuladas durante processo de trabalho ao longo dos anos por parte da pesquisadora, quando foram identificadas alterações comportamentais de profissionais daquela Secretaria; evidências que tiveram seus ápices durante o período excepcional da pandemia do covid-19.

O instrumento de coleta de dados escolhido para a pesquisa foi *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. O MBI foi a primeira ferramenta criada para avaliar a ocorrência da Síndrome de Burnout. Sua proposta foi desenvolvida por Christina Maslach e Susan Jackson, em 1978. Atualmente é uma ferramenta amplamente utilizada em diferentes setores para avaliar as experiências de profissionais em suas realidades laborais. Como explica Lima (2009):

Para a construção do MBI, Maslach e Jackson (1981) se basearam nessas três dimensões, de forma a elaborar perguntas que pudessem avaliar cada uma dessas dimensões nos indivíduos pesquisados. Com efeito, a literatura e as pesquisas feitas com a utilização do MBI

apontam para tridimensionalidade do mesmo, pois com a análise fatorial, as variáveis da síndrome de burnout se reduzem a três fatores, que são as dimensões (Exaustão Emocional, Despersonalização e Falta de Realização Pessoal) (LIMA, 2009, p. 2).

A versão atual do MBI apresenta 22 perguntas fechadas relacionadas com a frequência com que as pessoas experimentam certas situações em suas áreas de trabalho. O instrumento de recolhimento de dados possui escala tipo Likert, com escala ordinal de 1 a 7 (1-nunca; 2- várias vezes por ano; 3- uma vez por mês; 4- várias vezes por mês; 5- uma vez semanalmente; às vezes 6 vezes por semana; 7 vezes por dia).

O questionário aplicado avaliará as características psicofísicas em relação ao trabalho, investigando quantitativamente o quanto de um estímulo podemos detectar e como detectamos diferenças entre estímulos no ambiente de trabalho em relação ao Burnout. O público-alvo do estudo serão cinco profissionais de nível superior (técnicos de referência do serviço temporário) que atuam diretamente com pessoas que necessitam de políticas de assistência social.

Levantamento, Análise e Resultado

A primeira vez que a Síndrome do Burnout foi mencionada no meio científico foi em 1974, por Freudenberg. A Burnout é uma síndrome psicológica que acomete sujeitos expostos a crises crônicas de estresse ocupacional, agredindo mais aqueles que se relacionam intensamente com outras pessoas (MENEZES, ALVES e ARAÚJO NETO, 2017).

A Síndrome do Burnout é um fenômeno psicossocial que tem sido apontada como um importante problema de saúde pública, ocasionando consequências negativas nos níveis individual, profissional e social. (RODRIGUEZ e CARLOTTO, 2014). Os sintomas do burnout, ou do chamado “esgotamento profissional”, afetam a qualidade de vida de profissionais de diversas áreas e faixas etárias (SILVA e SCPS, *et al.*, 2015).

Destarte, a fim de rastrear indivíduos com prevalência a alta predisposição para o desenvolvimento da síndrome, Maslach e Jackson (1993)

passaram a investigar através de um modelo científico. Eles elaboraram o *Maslach Burnout Inventory*, um método de mensuração da síndrome que passou a ser bastante utilizado pelos pesquisadores.

Para Carlotto e Câmara (2006), o MBI (Maslach Burnout Inventory) é uma ferramenta empregada na análise do burnout em trabalhadores, a partir dos quais é avaliado como vivenciam a experiência do trabalho. Os dados compulsados por este instrumento são analisados sob três dimensões: exaustão emocional, realização profissional e despersonalização.

Cardoso (2017) discorre que a exaustão emocional sobrevém na medida em que ocorre uma diminuição de energia, engajamento e sentimento de inoperância frente aos eventos estressores aos quais estão submetidos os indivíduos nos seus ambientes laborais. Outra dimensão do burnout, a despersonalização, diz respeito à falta de sensibilidade em relação aos pacientes e ao trabalho associados a comportamentos de negligência e desinteresse. A terceira dimensão se caracteriza por uma disposição do profissional a nutrir sentimentos negativos sobre a sua vida profissional. (CARLOTTO; CÂMARA, 2006).

O estresse é caracterizado como uma resposta do organismo diante de novas situações, principalmente daquelas tidas como ameaçadoras. Portanto, esse processo pode sofrer variações sobre a percepção de tensão e manifestações psicopatológicas diversas, que resultam em sintomas físicos, psíquicos e cognitivos (SILVA *et al.*, 2015).

O conjunto de sintomas gerados devido ao estresse laboral pode provocar diversas síndromes, sendo a mais comum a Síndrome do Burnout, que consiste em um esgotamento profissional caracterizada por tensão emocional crônica vivenciada pelo trabalhador, como exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, que pode acometer profissionais cujo trabalho requer contato direto com o público, especialmente quando envolve cuidados e atividades assistenciais (TIRONI *et al.*, 2009).

A síndrome do Burnout é entendida como uma “síndrome psicológica resultante de estressores interpessoais crônicos no trabalho, caracterizando-se por: exaustão emocional, despersonalização (ou ceticismo) e diminuição da realização pessoal (ou eficácia profissional)” (NOGUEIRA, 2018). Às vezes pelo fato do profissional ter dificuldade em lidar com diversas situações no cotidiano,

ele utiliza de estratégias negativas para o enfretamento causando distanciamento dos usuários do serviço, o que irá acarretar impactos em sua atividade.

De maneira mais sintetizada, a Síndrome de Burnout pode ser explicada como um processo gradual, começando com o desenvolvimento do sentimento de baixa autoestima e falta de realização profissional ocasionados de forma paralela o esgotamento mental (KOVALESKI e BRESSAN, 2012).

De acordo com o Ministério da Saúde, a síndrome do esgotamento profissional é uma resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho. Ela pode ser compreendida como somatório da vivência profissional em um contexto de relações sociais.

O profissional que antes tinha um envolvimento afetivo com os seus pacientes ou com o trabalho em si, acaba sofrendo ou desenvolvendo desgaste físico e psicológico devastador, perdendo energia, desistindo ou se queimando completamente. O trabalhador perde o interesse com o trabalho, desanimado, qualquer esforço lhe parece inútil (KOVALESKI e BRESSAN, 2012, p. 34).

Quanto às causas da SB, um estudo realizado por Lima (2016) argumenta que estas podem ser divididas em fatores organizacionais e fatores individuais. Os aspectos organizacionais são determinados pelas exigências no trabalho, bem como pelos recursos no serviço: quanto menos recursos são oferecidos pela organização, maiores serão as chances de apresentar “esgotamento profissional”.

Outrossim, os fatores individuais são caracterizados por aspectos sociodemográfico e por fatores inerentes ao sujeito, que influenciam na sua maneira de perceber o ambiente de trabalho, refletindo no modo de lidar com os fatores situacionais do serviço. Atribui-se, ainda, como possíveis causas da Síndrome de Burnout, além das características pessoais e organizacionais, as atitudes relacionadas ao trabalho.

A Síndrome de Burnout (S.B.) acomete em profissionais que trabalham de forma direta com pessoas, e a mesma pode ser caracterizada por uma redução na qualidade do trabalho, processo desumanizador e esgotamento emocional, com influência direta no bem estar deste profissional, causando danos muitas vezes catastróficos à sua saúde mental. As questões ocupacionais que vem a acarretar essa doença podem estar relacionados ao

sentimento de insatisfação relacionados a atividade desenvolvida e estresses da rotina diária (NOGUEIRA, 2018).

O esgotamento emocional é uma das principais causas da manifestação sintomática, o que pode se manifestar no profissional de forma física ou mental. A insatisfação com a atividade exercida, remuneração baixa, estresses ocupacionais persistentes também desencadeiam os seus sintomas, o que pode posteriormente levar a um diagnóstico psiquiátrico. Profissionais que atuam de maneira direta com público apresentam maior probabilidade de desenvolvimento dessa doença, o que muitas vezes pode acarretar em um nível de desgaste emocional tão grande que muitos começam a ter pensamentos suicidas. Os sintomas da Síndrome de Burnout na sua maioria são apresentados como consumo de energia, irritabilidade com colegas de trabalho e falta de interesse no trabalho. Conseqüentemente, esses sintomas podem ocasionar baixa produtividade, ausência de criatividade, doenças psicossomáticas e alto absenteísmo.

Os fatores ocupacionais unidos aos elementos da Síndrome de Burnout em profissionais consistem em uma carga de trabalho excessiva, alto nível de estresse e exposição e contato com situações limitantes e baixa remuneração. Outros fatores ocupacionais podem ser relacionamento interpessoal ineficaz, duplo vínculo empregatício e os profissionais tornando-se insatisfeitos com a profissão e trabalho, provocando assim, intenção de deixar a profissão e absenteísmo (NOGUEIRA, 2018, p. 12).

Além das questões de saúde, a Síndrome causa impactos econômicos para as empresas, uma vez que há aumento com os gastos de tempo e dinheiro devido aos constantes abandonos do emprego, prejudicando a produtividade e, conseqüentemente, a organização (TRIGO, TENG e HALLAK, 2007).

Outras dificuldades também podem acometer o profissional, como a falta de concentração, memória alterada, solidão, raciocínio lento, impotência, desânimo e autoestima baixa. E, como consequência, pode ocorrer do profissional se tornar agressivo, apresentando dificuldade em aceitar mudanças, além de passar a consumir drogas e ter tendências que o levem ao suicídio (BENEVIDES-PEREIRA, 2002). Na dimensão laboral e na vida social em geral “as conseqüências estão associadas ao afastamento da

família, amigos, relacionamentos afetivos, mau tratamento a clientes, negligencia, diminuição de trabalho e aumento da falta de dinheiro” (TRIGO, TENG e HALLAK, 2007, p. 03).

A definição do trabalho de agentes profissionais como são os assistentes sociais que atuam em secretarias municipais dá a dimensão do ambiente interpessoal e intersubjetivo que envolve sua rotina laboral; qualidades que por si só são demandantes de relações profissionais salutaras, tanto do ponto de vista das condições físicas, quanto sócio-emocionais. Em sua essência, o serviço social pode ser definido como:

[...] um processo de ajuda realizado por uma pessoa profissional [...] integrados num sistema organizado de serviços que visa indivíduos, grupos e sujeitos coletivos tenderem a ativar a "mudança" de uma maneira como membros de indivíduos, relação entre os grupos de interesse, indivíduos e coletivos, as questões que, por meio dos meios ambientais e [...] da organização coletiva ou já está disponível (SANTOS, 2009, p. 87).

O trabalho do assistente social é uma das práticas sociais realizadas pelo ser humano que demanda uma troca intensiva de conteúdos emocionais, pois tudo na relação profissional está relacionado às condições de materialização da existência social. Para desenvolver seu trabalho, os assistentes sociais passam por um processo pré-concebido: uma antecipação ideal do que desejam alcançar. Entre outros motivos, são as frustrações em torno desses objetivos – como o não alcance de metas vistas através da melhoria efetiva da qualidade de vida da população assistida – que pode ser a razão desencadeadora para a síndrome.

Diante disso, a pesquisa teve como *lócus* a Secretária de Promoção Social do município de Goianira, organizada pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Durante a pandemia de SARS-CoV-2 cresceram os desafios para todos os profissionais do serviço social. A crise instalada em vários setores da economia fez com que todos os agentes prestadores de serviços vissem o declínio da efetividade das suas atuações em meio às demandas dos cidadãos.

Perante esse ambiente de caos instalado pela pandemia, na Secretária de Promoção Social os atendimentos aumentaram consideravelmente, criando para os profissionais uma grande demanda que resultou em estresse e

mudanças nas formas de intervenção do profissional junto aos públicos-alvo. Tal realidade ocasionou problemas de desgaste emocional entre os profissionais e frustração por parte da comunidade assistida.

Outra situação estressante é que o trabalho remoto não é possível em muitos casos, pois os atendimentos presenciais também são considerados trabalhos essenciais. Nesses atendimentos, trata-se mais de ouvir pessoas em situação de vulnerabilidade do que de violência e, devido ao grande volume, muitas vezes os casos não são registrados formalmente em prontuário, o que contraria as regras.

A sobrecarga de trabalho e do trabalho administrativo dificulta e muito a jornada dos assistentes sociais, pois os altos níveis de demandas profissionais durante a pandemia se tornaram incontroláveis, causando ainda mais fatores de adoecimento dos assistentes sociais.

Essa realidade aprofunda o processo de alienação do trabalho excedendo a carga horária estabelecida e dificultando a construção de identidades coletivas com os usuários atendidos. Diante dessa realidade, a atitude solitária do profissional frente a essa realidade, somada aos riscos da rotina, da burocracia e da pressão institucional, pode levar à naturalização ou à mera aceitação de um contexto de trabalho perverso que se contrapõe radicalmente ao que propõe a profissão.

Outra prerrogativa que pode atrapalhar ainda mais o desenvolvimento das funções causando adoecimento é relação mantida com a rede, composta por diferentes órgãos de defesa de direitos que acabam enviando casos e exigindo atendimento dos profissionais que não é da sua alçada, e que não condizem com o campo de atuação do profissional da Assistência Social.

O cotidiano dos assistentes sociais é marcado pela superexploração social, somada a demandas sociais sem fim com escassez de recursos mais básicos para a realização das atividades; por exemplo, falta de material de escritório, computadores, falta de salas e veículos para a realização de visitas domiciliares e institucionais. Nota-se, especialmente, que os contratados muitas vezes são submetidos a pressões criadas por um compromisso moral-político com os usuários, embora a secretaria nem sempre ofereça as condições necessárias à efetividade técnica de tal compromisso.

Não há dúvidas de que o serviço social é uma profissão desgastante pelo contato diário dos profissionais com conflitos, dilemas e pessoas em situações que despertam atenção social e psíquica especial. As modificações que acontecem no mundo do trabalho mostram e degradação do trabalho humano. Estas são novas constantes de extração de valor agregado por meio de processos de exploração intensivos no qual a origem do trabalho é a busca pela otimização do capital. Neste caso, os assistentes sociais, assim como outros trabalhadores, são alguns dos focos orgânicos reagente a tal sistema. Através dos quais se manifestam consequências dolorosas em suas constituições individuais, afetando-os em suas dimensões básicas de subjetividade e sociabilidade, também suas saúdes física e mental (FAERMANN, 2016).

Diante dessas condições, os assistentes sociais acabam por perder a capacidade de focalizar as singularidades dos indivíduos em seu processo de trabalho. Isso dificulta as intervenções e impedem a compreensão de seus comportamentos e demandas, afetando, sobremaneira, suas relações com os usuários. Desenvolve-se, em suma, uma atitude de distanciamento/desinteresse da situação do usuário, dificultando, assim, a intervenção.

Cabe destacar o processo de vínculo empregatício de serviço da cidade de Goianira, que é frágil e sem estabilidade, o que corrói a autonomia dos profissionais do serviço social, que acabam prestando serviços sem muita autonomia. Os assistentes sociais devem ter uma postura investigativa e crítica, fundamentada em teóricos que são fruto de uma busca constante de conhecimento, a fim de formular pensamentos para superar desafios. Além do mais, profissionais do serviço social estão na linha de frente do combate à pandemia de covid-19 nos centros de acolhimento que tratam a doença, o que gera uma sobrecarga de expectativas sobre as suas atuações.

A falta de estrutura de trabalho por meio de condições específicas tem prejudicado os usuários e assistentes sociais, assim como a instabilidade de recursos adequados, como estruturas físicas de equipamentos, etc., que representam uma realidade laboral precária e, quase sempre, burocratizada. Diante dos aspectos apresentados, percebe-se que a falta de financiamento, a

má gestão e o abandono da assistência social geram ou acentuam problemas não só para os profissionais, mas também para os usuários.

Indiscutivelmente, a Síndrome de Burnout é uma mistura de estados emocionais (exaustão emocional), síndrome de enfrentamento (despersonalização) e consequências (diminuição da realização pessoal) que, em conjunto, torna-se uma patologia profissional. Embora existam outras definições comuns de SB, há pelo menos cinco elementos em todas as definições (MASLACH & SCHAUFE, 1993).

A partir dessa perspectiva, a pesquisa foi realizada na Secretaria da Promoção Social do Município de Goianira, instituição que é organizada pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O estudo buscou identificar e discutir as marcas da pandemia do covid-19 na saúde mental de trabalhadores da Assistência Social. O instrumento de coleta de dados escolhido para a pesquisa foi *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Este foi aplicado entre cinco profissionais (assistentes sociais) que atuam nesta secretaria.

O Maslach BURNOUT Inventory (MBI) é uma forma de captura de informações minuciosa que, independentemente das diferenças entre as amostras, apresenta-se na forma de uma ferramenta com 20 perguntas com respostas fechadas que podem ser marcadas nos próprios campos do questionário. Existem cinco alternativas de resposta, sendo 0 o valor de “nunca” e 4 o de “muito frequentemente (TAMAYO & TROCCOLI, 2009).

Para os resultados identificados, foi utilizado o questionário elaborado e adaptado por Chafic Jbeili, inspirado no *Maslach BURNOUT Inventory – MBI*, que trabalha com os seguintes indicadores apresentados pela Tabela 1:

Tabela 1 – Escala de Avaliação de acordo com Chafic Jbeili (Ano da publicação), inspirado no Maslach BURNOUT.

10 a 20 pontos: Nenhum indício da BURNOUT;

21 a 40 pontos: Probabilidade de desenvolver BURNOUT;

41 a 60 pontos: Primeira fase inicial do BURNOUT (procure ajuda profissional);

461 a 80 pontos: BURNOUT começa a instalar. Procure ajuda profissional para evitar que os sintomas piorem;

81 a 100 pontos: Você pode estar em um período de início da doença, mas a condição é completamente reversível. Procure um profissional competente e inicie o tratamento o quanto antes. Ressalta-se que as ferramentas utilizadas são informativas e não devem substituir um diagnóstico feito por um psicoterapeuta ou médico.

Fonte: (JBEILI, 2020)

O modelo teórico do questionário de avaliação da síndrome de burnout entende que a síndrome surge como uma resposta ao estresse laboral. Neste modelo, há atenção para variáveis cognitivas (baixa pontuação em ilusões de trabalho, definidas nas primeiras divisões definidas por objetivos) e emocional (pontuações variáveis altas para desgaste mental, como resposta aos e estresse das atividades laborais), estresse das atividades diferentes do trabalho e atitudes de indiferença com colegas de trabalho (TAMAYO & TROCCOLI, 2009).

Para se compreender melhor a visão conceitual em relação à síndrome de BURNOUT, alguns autores dividiram os sintomas da BURNOUT da seguinte ordem:

1. Fisiológica: falta de apetite, cansaço, insônia, dor cervical e úlceras.
2. Psicológica: irritabilidade ocasional ou instantânea, gritos, ansiedade, depressão, frustração, respostas rígidas e inflexíveis.
3. De conduta: expressões de hostilidade ou de irritabilidade, incapacidade para poder concentrar-se no trabalho, aumento das relações conflituosas com os demais colegas, chegar tarde ao trabalho ou sair mais cedo, estar com frequência, fora da área de trabalho e fazer longas pausas de descanso no trabalho.
4. Outros: aumento do absenteísmo, apatia face à organização, isolamento, empobrecimento da qualidade do trabalho, atitude cínica e fadiga emocional, aumento do consumo de café, álcool, barbitúrico (*) e cigarros (FIRME, ALVES e ROQUE, 2006-2007, p. 9).

A partir das respostas das cinco profissionais, calculou-se os indicadores, obtendo-se os seguintes scores: 41; 45; 46; 65; 69. Esses valores indicam que todas as profissionais da Secretaria de Assistência Social de

Goianira se encontram na primeira fase da síndrome, sendo sugerido pelo instrumento técnico preliminar a necessidade de auxílio profissional. Diante do que é descrito pelos psicólogos Herbert Freudenberger e Gail North, existem 12 estágios relacionados a síndrome. Algumas pessoas passam por todos os estágios, enquanto outras, não. Eles também podem aparecer com sintomas aleatórios.

Um dos sintomas mais prevalentes nesse caso é o desgaste emocional que se manifesta como “secura interior” e não ter energia para trabalhar, manifestada como nervosismo, impaciência, desmotivação relacionada às atividades profissionais, o que pode evoluir para depressão.

Um traço característico do problema também é conhecido como despersonalização, que corresponde à tendência de rebelião de forma indiferente, até cínica, ao próprio trabalho e às pessoas envolvidas. É um estado de espírito desapegado, indiferente aos outros.

Uma terceira característica do BURNOUT é a insatisfação com a carreira, falta de confiança em suas habilidades, falta de confiança no sucesso e aspirações de carreira e sentimentos de insatisfação e raiva. É uma verdadeira emoção mista que não é propícia à felicidade no trabalho e atrapalha o desenvolvimento e o aprendizado.

A Secretária de Promoção Social do município de Goianira presta atendimento dedicado e permanente a famílias e indivíduos em situações de ameaça ou violação de direitos como violência física, psicológica, sexual, tráfico de pessoas, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto. Por seu caráter de serviço social de reintegração de pessoas à sociedade, essa secretaria também faz parte de programa assistencial pois atende pessoas em situação de extrema pobreza.

O atendimento centra-se na família e na situação vivenciada. A Secretária de Promoção Social atua dando às famílias o acesso aos direitos da política de assistência social. Além disso, busca criar um espaço de escuta acolhedora e qualificada que fortaleça os vínculos familiares e comunitários. Para a realização de suas atividades, os serviços prestados devem ser desenvolvidos em conjunto com a rede de proteção e demais políticas públicas.

A conjuntura atual da sociedade brasileira com o advento da pandemia do Covid-19, fez com que a Secretária de Promoção Social do município de

Goianira ajustasse suas medidas para trabalhar de forma mais presente e assistencial e foi convidado a se juntar a outros profissionais na linha de frente do enfrentamento à covid-19.

Em condições de trabalho precárias, e como trabalhador sobrecarregado, sem ser assegurado apenas trabalhando com contratos temporários com os quais os assistentes sociais tiveram que lidar, incluindo requisitos que são inconsistentes com seus atributos ocupacionais. Paradoxalmente, porém, exerceram relativa autonomia profissional na capacidade propositiva de defesa da vida e dos direitos de todas as pessoas, com base no projeto político da ética profissional. O que trouxe uma sobrecarga mental para esses trabalhadores.

Com todas essas rotinas profissionais e pessoais estressantes e mutáveis em meio a pandemia, aliadas ao cuidado familiar e à proteção contra a covid-19, os assistentes sociais passaram por um momento difícil e exaustivo que exige atenção. Devido à sobrecarga de trabalho, o poder público e os gestores devem oferecer melhores condições de trabalho para eles.

Fortalecer a inteligência emocional e o autoconhecimento é a chave para melhorar e minimizar os indícios da síndrome, além de aumentar a automotivação e a persistência diante de decepções e contratempos, contribuir para o crescimento e aprimoramento contínuos. Para tanto, é necessário compreender para prevenir ou evitar que a síndrome chegue a estados muito alarmantes.

Conclusão

A Síndrome de Burnout pode ser descrita como um estado de extrema exaustão física, emocional e mental que é resultado cumulativo de condições relacionadas ao trabalho que exigem muito dos profissionais. A principal causa conhecida é o excesso de trabalho: excesso de atendimento ao público e a responsabilidade com atividades extras. Como resultado, eles podem se apresentar frequentemente cansados, incapazes de produzir e, em alguns casos, deprimidos.

Esse problema está se tornando cada vez mais comum devido às exigências cada vez maiores do mercado de trabalho, contexto de precarização e escassez de emprego em que todos os profissionais querem mostrar seu valor. Em tempos de pandemia, tais problemas tendem a piorar.

Os sintomas começam leves e esporádicos e pioram com o tempo, podendo apresentar mais sintomas físicos, como taquicardia. Portanto, o ideal é que os pacientes procurem ajuda de um profissional de saúde mental, como um psicólogo, assim que perceberem a evolução do problema. Geralmente, o tratamento é feito por meio de psicoterapia, com foco em mudanças de hábitos e estilo de vida.

Em alguns casos, medicamentos, como antidepressivos e ansiolíticos, podem ser necessários. De qualquer forma, a prevenção é sempre o método mais eficaz. Encontrar equilíbrio entre a vida profissional e a saúde mental, passar tempo com a família e amigos, participar de atividades agradáveis no trabalho e ajuda a compensar os dias agitados com uma boa noite de sono.

Desenvolver reflexões e questionamentos que conscientizam os indivíduos sobre os motivos de seu comportamento ajudam na mudança de comportamento por meio de técnicas específicas para cada caso. Vários estudos mostraram que uma combinação de atividade física, dormir cerca de oito horas por dia e manter uma dieta saudável pode reduzir significativamente os sintomas de estresse, ansiedade e depressão, pois regula hormônios e substâncias relacionadas ao sistema nervoso.

Existem algumas terapias integrativas que também podem servir como recursos para a saúde mental, como acupuntura, meditação etc. Além disso, é importante incorporar ao dia a dia coisas que proporcionam felicidade, como ler livros, ouvir música ou outras atividades significativas, e trazer satisfação ao dia a dia.

Há a necessidade de desenvolver alternativas mais estratégicas para a satisfação dos colaboradores, qualidade de vida e carreira e equilíbrio pessoal. E nem sempre a melhor alternativa é a compensação e recompensas. Proporcionar saúde e bem-estar aos colaboradores no próprio ambiente de trabalho pode aumentar a qualidade de vida e o valor do ambiente de trabalho, e pode ser alcançado através de diferentes formas e iniciativas, tais como: horários de trabalho flexíveis de acordo com as necessidades de cada pessoa;

oferecendo serviços de beleza ou massagem; espaços de relaxamento; opções de relaxamento no escritório; grupos de estudo e incentivo à atividade física.

O incentivo de tais atividades é fundamental em realidades institucionais como a da Secretária de Promoção Social do município de Goianira, organizada pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), pois em tais ambientes as histórias de vida dos profissionais e das crianças e jovens atendidos costumam se entrecruzar de forma intensiva, seja por identificações diretas, seja pelas interações clínicas e assistenciais que inevitavelmente promovem aproximações sócio-afetivas entre esses atores. Nesse sentido, garantir meios esporádicos para a distração e para o distensionamento desses profissionais se torna fundamental para a garantia de um ambiente livre dos excessos que resultam em processos de adoecimento psíquico. Assim, é função dos gestores pensar em tecnologias, espaços de convivência e procedimentos administrativos que ajudem o corpo técnico a operar suas atividades profissionais de forma humanizada, tanto para eles como para com eles mesmos; afinal de contas, não é possível garantir medidas de cuidado para o outro quando o próprio prestador do serviço se mostra descompensado em doenças e dramas sociais que ele próprio deveria ajudar a sanar.

Os gestores de um centro socioeducativo também carecem a necessidade de compreender a quantidade de trabalho que os funcionários realizam a cada dia. Nessas realidades institucionais onde prevalecem a assistência psíquica e social, que por si só demandam atendimentos prolongados e, às vezes, sem tempo determinado para conclusão, é importante que as coordenações estabeleçam limites claros para os procedimentos. É realmente necessário saber qual a carga média de atividade que seus funcionários podem realizar em um determinado período de tempo, como um dia ou uma semana. Muitas vezes, um coordenador acaba delegando muitas tarefas, esquecendo quantas tarefas seus colaboradores devem realizar. Portanto, avaliar a necessidade de atividades é outro requisito importante para prevenir o burnout. Para evitar que isso aconteça, é preciso estar atento ao ambiente de trabalho e ao comportamento de toda a equipe, tomando as devidas precauções para evitar processos de adoecimento.

Assim a pesquisa contribui para identificar sintomas que podem caracterizar a síndrome de burnout e buscar planejamento junto a gestão do órgão estratégias para que tais sinais não avancem.

Referências

AMORIM, C. (1998). **A síndrome de burnout: modelos teóricos e avaliação.** **Anais do VII Encontro Regional Sul da Associação Brasileira de Psicologia Social.** Curitiba, 69.

BENEVIDES- (org). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador.* 4.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

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

BERTI, H. W.,; AYRES, J. A.; LIMA, M. J. R.; MENDES, R. W. B. Dilemas e angústias de enfermeiros plantonistas evidenciados em grupo focal. 2010. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 44(1), p. 174-181, 2010.

BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Capítulo 10 – Transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho.** Série A. Normas e manuais técnicos, nº 114. Brasília/DF: Ministério da Saúde, 2001.

CARLOTTO, M. S. & Gobbi, M. D. (1999). **Síndrome de Burnout: um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho?** *Aletheia*, 10, 103-114.

FAERMANN, Lindamar Alves; DE MELLO, Cássia Camila Val. As condições de trabalho dos assistentes sociais e suas implicações no processo de adoecimento dos profissionais/The working conditions of social workers and their implications in the process of sickening of professionals. **Textos & Contextos (Porto Alegre)**, v. 15, n. 1, p. 96-113, 2016.

FIRME, E.; ALVES, J.; ROQUE, Rita. Síndrome de BURNOUT. *ESA* 2006/2007.

FRANÇA, H. H. (1987). **A síndrome de burnout.** *Revista Brasileira de Medicina*, 44,197-199.

FREUDENBERG, H.J. (1974). *Staff burn-out.* *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-164.

HAN, Byung-Chul. **A sociedade do cansaço.** Petrópolis: Vozes, 2015.

KOVALESKI, Douglas Francisco; BRESSAN, Adriana A síndrome de Burnout em profissionais de saúde *Saúde & Transformação Social / Health & Social Change*, vol. 3, núm. 2, 2012, pp. 107-113.

LIMA, C. F. et al. Avaliação psicométrica do Maslach Burnout Inventory em profissionais de enfermagem. Encontro de gestão de pessoas e relações de trabalho, v. 2, p. 1-11, 2009.

MARCELO, Vânia Cristina Manteigas. "**Burnout**" e stress nos assistentes sociais. 2017. Tese de Doutorado.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed.-São Paulo: Atlas, 2003.

MASLACH, C. & Jackson, S. (1981). **Maslach burnout inventory**. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.

MASLACH, C. & Schaufeli, W. B. The future of Burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 253-259). New York: Taylor & Francis.1993.

MASLACH, C. (1976). Burned - out. **Human Behaviour**, 5, 16 - 22.

MENDES, José & Cabra, Hélia & Melo, Flávia. **Burnout em profissionais de Serviço Social durante a pandemia de COVID**, Revista Portuguesa de Investigação Comportamental e Social, vol. 7, p. 25-40 (2021)

MENEGHINI, F. PAZ, A. A. LAUTERT, L. 2011. **Fatores ocupacionais associados aos componentes da síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem. Texto contexto enfermagem**.,20(2): 225-233.

MUROFUSE, N.T.; ABRANCHES, S.S. & NAPOLEAO, A.A. **Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem**. Rev. Latino-Am. Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 13, n. 2, abr. 2005.

NOGUEIRA, Lara Sandra Fernandes Nogueira. **Impactos da Síndrome de Burnout na Enfermagem**. Orientador: Rennée Cardoso. 2018. 12f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Enfermagem) - Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos, 2018.

OLIVEIRA, Francimar Tinoco de et al. **Comportamento da equipe multiprofissional frente ao Bundle do Cateter Venoso Central na Terapia Intensiva**. Esc. Anna Nery Rio de Janeiro, v. 20,n. 1,p. 55-62,Mar. 2016.

PINES A. & Aronson, E. & Kafry, D. (1981). **Burnout: from tedium to personal growth**. New York: Free Press.

SANTOS A.F.O; CARDOSO, C.L: Profissionais de saúde mental: manifestação de stress e burnout. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 27, n. 1, p. 67-74, 2010.

SANTOS, Maria Isabel Rodrigues dos, **O discurso histórico sobre o serviço social em Portugal**, Universidade Católica editora, Lisboa, 56-97. 2009.

SILVA, Odacyr Roberth Moura. **O Estresse Ocupacional e a Síndrome de Burnout em Enfermeiros em um Contexto Capitalista Pós-Moderno.** Revista Interdisciplinar da Universidade Federal do Tocantins –V. 1, n. 01, p. 300-316, jul/dez. 2014.

SILVA, Renata Pimentel da et al . **Burnout e estratégias de enfrentamento em profissionais de enfermagem.** Arq. bras. psicol. Rio de Janeiro ,v. 67,n. 1, p. 130-145, 2015.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôres. Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). *Estudos de Psicologia*, 14(3), setdez/2009, 213-221. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/epsic/a/nyL8q9DYDVVv9LycBpCJgXf/abstract/?format=html&lang=pt>

TRIGO, T.R.; TENG, C.T. & HALLAK, J.E.C. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos.** Rev. psiquiatr. clín., São Paulo, v. 34, n. 5, 2007.

Apêndices e anexos

www.Chafic.com.br

Suporte e formação continuada para educadores

Brasília-DF | chafic@chafic.com.br

QUESTIONÁRIO JBEILI PARA IDENTIFICAÇÃO PRELIMINAR DA BURNOUT

Elaborado e adaptado por Chafic Jbeili, inspirado no Maslach Burnout Inventory – MBI
Obs.: este instrumento é de uso informativo apenas e não deve substituir o diagnóstico realizado por Médico ou Psicoterapeuta.

MARQUE "X" na coluna correspondente:

1- Nunca | 2- Anualmente | 3- Mensalmente | 4- Semanalmente | 5- Diariamente

Nº	Características psicofísicas em relação ao trabalho	1	2	3	4
1	Sinto-me esgotado(a) emocionalmente em relação ao meu trabalho				
2	Sinto-me excessivamente exausto ao final da minha jornada de trabalho				
3	Levanto-me cansado(a) e sem disposição para realizar o meu trabalho				
4	Envolve-me com facilidade nos problemas dos outros				
5	Trato algumas pessoas como se fossem da minha família				
6	Tenho que desprender grande esforço para realizar minhas tarefas laborais				
7	Acredito que eu poderia fazer mais pelas pessoas assistidas por mim				
8	Sinto que meu salário é desproporcional às funções que executo				
9	Sinto que sou uma referência para as pessoas que lido diariamente				
10	Sinto-me com pouca vitalidade, desanimado(a)				
11	Não me sinto realizado(a) com o meu trabalho				
12	Não sinto mais tanto amor pelo meu trabalho como antes				
13	Não acredito mais naquilo que realizo profissionalmente				
14	Sinto-me sem forças para conseguir algum resultado significativo				
15	Sinto que estou no emprego apenas por causa do salário				
16	Tenho me sentido mais estressado(a) com as pessoas que atendo				
17	Sinto-me responsável pelos problemas das pessoas que atendo				
18	Sinto que as pessoas me culpam pelos seus problemas				
19	Penso que não importa o que eu faça, nada vai mudar no meu trabalho				
20	Sinto que não acredito mais na profissão que exerço				
Totais (multiplique o numero de X pelo valor da coluna)					
Score					
Resultados:					
De 0 a 20 pontos: Nenhum indício da Burnout.					
De 21 a 40 pontos: Possibilidade de desenvolver Burnout, procure trabalhar as recomendações de prevenção da Síndrome.					

De 41 a 60 pontos: Fase inicial da Burnout, procure ajuda profissional para debelar os sintomas e garantir, assim, a qualidade no seu desempenho profissional e a sua qualidade de vida.

De 61 a 80 pontos: A Burnout começa a se instalar. Procure ajuda profissional para prevenir o agravamento dos sintomas.

De 81 a 100 pontos: Você pode estar em uma fase considerável da Burnout, mas esse quadro é perfeitamente reversível. Procure o profissional competente de sua confiança e inicie o quanto antes o tratamento.

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

Lista de Quadros

Tabela 1.....	18
----------------------	-----------

Lista de siglas e abreviaturas

SUAS **Sistema Único de Assistência Social**

SB **Síndrome de Burnout**

MBI ***Maslach Burnout Inventory***