



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
FACULDADE DE ESTUDOS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**A SÍNDROME DE BURNOUT EM SERVIDORES PÚBLICOS DO  
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO AMAZONAS**

MANAUS-AM

2023

SARAH DA SILVA NAZARETH

**A SÍNDROME DE BURNOUT EM SERVIDORES PÚBLICOS DO  
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO AMAZONAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Administração da Faculdade de Estudos Sociais da Universidade Federal do Amazonas, para a obtenção do grau de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Alberto Bezerra de Melo

MANAUS-AM

2023

SARAH DA SILVA NAZARETH

**A SÍNDROME DE BURNOUT EM SERVIDORES PÚBLICOS DO  
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO AMAZONAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Administração da Faculdade de Estudos Sociais da Universidade Federal do Amazonas, para a obtenção do grau de bacharel em Administração.

Aprovado em 30 de outubro de 2023.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Dr. Alberto Bezerra de Melo – Orientador  
Universidade Federal do Amazonas

Prof. Dr. Antônio Giovanni Figliuolo Uchôa – Membro  
Universidade Federal do Amazonas

Prof. Dr. Bruno Duarte de Oliveira – Membro  
Universidade Federal do Amazonas

# A SÍNDROME DE BURNOUT EM SERVIDORES PÚBLICOS DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO AMAZONAS

Sarah Da Silva Nazareth

## RESUMO

A presente pesquisa possui o intuito de investigar a incidência da Síndrome de *Burnout* como consequência das condições laborais adversas, observando 4 servidores públicos do Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas, com sede em Manaus. Utilizou-se como ferramenta de análise a abordagem qualitativa. Os dados foram coletados por meio de entrevistas abertas e um questionário semiestruturado com base no *Maslach Burnout Inventory* (MBI) adaptado para o estudo qualitativo e, posteriormente, examinados pela técnica de análise de conteúdo. Os resultados da pesquisa demonstram a ausência da Síndrome de *Burnout* nos servidores, no entanto, ainda apresentam sintomas que caso não tratados podem se agravar ou desencadear um esgotamento profissional. Os níveis de despersonalização são quase inexistentes, a relação entre colegas de trabalho foi descrita como harmoniosa e saudável, atrelado ao bom relacionamento com os usuários, a empatia, o desejo de ajudar e ao reconhecimento que recebem como resultado da prestação de serviços. Os níveis em relação à exaustão emocional são altos, decorrentes da longa jornada de trabalho e do excesso de demandas. Em relação à realização profissional os níveis são baixos, devido a frustrações com a instituição e a gestão ineficiente, aliados ao baixo salário, pouca valorização da carreira e a falta de recursos para capacitação. Fatores que contribuem significativamente para o desenvolvimento gradual do *burnout*.

**PALAVRAS-CHAVE:** síndrome de burnout; esgotamento profissional; servidor público.

## ABSTRACT

The aim of this research was to investigate the incidence of Burnout Syndrome as a consequence of adverse working conditions, by observing 4 civil servants from a state traffic agency in Amazonas, based in Manaus. A qualitative approach was used as the analytical tool. The data was collected through open-ended interviews and a semi-structured questionnaire based on the Maslach Burnout Inventory (MBI) adapted for qualitative study and then examined using the content analysis technique. The results of the research show the absence of Burnout Syndrome in the civil servants, however, they still have symptoms which, if left untreated, can worsen and trigger professional burnout. Symptoms of depersonalization are almost non-existent, the relationship between co-workers was described as harmonious and healthy, linked to good relationships with users, empathy, the desire to help and the recognition they receive as a result of providing services. Levels of emotional exhaustion were high, due to the long working hours and excessive demands. In relation to professional development, levels are low, due to frustrations with the institution and inefficient management, coupled with low pay, little recognition and a lack of resources for training. These factors contribute significantly to the gradual development of burnout.

**KEYWORDS:** burnout syndrome; professional burnout; public server.

## INTRODUÇÃO

O trabalho é considerado como um dos fatores responsáveis por dar sentido à vida de um indivíduo, a atuação e prestação de serviços em determinado ambiente laboral é capaz de proporcionar sentimentos de satisfação pessoal, realização, socialização, sustento e sobrevivência. No entanto, o estresse crônico originado pelo excesso de atividade profissional, carga horária excessiva, trabalhos realizados sob extrema pressão, metas inatingíveis em curto prazo e a demasia de responsabilidades individuais podem acabar desencadeando riscos ocupacionais, dentre eles, os psicossociais (Fernandes; Passos, 2021).

A sociedade contemporânea apresenta o estresse e a ansiedade como dois dos principais problemas psicológicos enfrentados por grande parte da população, a consequência diverge de influências como a recessão econômica, mercado de trabalho em crise, cobrança por resultados em curto prazo ou aumento da competitividade, não há tempo para pensar ou se adaptar às constantes transformações sociais, culturais e políticas que se desenvolvem de forma cada vez mais acelerada (Carlotto; Gobbi, 2000).

Essas drásticas mudanças ocasionam problemas para a saúde física, mental e emocional dos trabalhadores, onde a preocupação e a ansiedade se prolongam por um longo período de tempo por conta das inseguranças em relação ao emprego, à qualidade de vida e ao futuro profissional. O isolamento social aumenta e a pressão oriunda da competitividade, entrega de resultados e constante adaptações tornam estes profissionais mais propensos a desenvolver doenças físicas e psicológicas (Andrade; Cardoso, 2012).

Algumas das consequências se mostram na dificuldade de concentração, cansaço físico, dores de cabeça, musculares ou estomacais, insônia, queda de cabelo, perda de peso, fadiga, etc., problemas que podem afetar diretamente o desempenho individual e organizacional, como o nível elevado de absenteísmo por licenças médicas (Campos *et al.*, 2016).

O estresse e a Síndrome de *Burnout* (SB) são distúrbios psicológicos que podem ocasionar doenças graves caso os sintomas não sejam tratados de forma correta. A SB é consequência do estresse crônico advindo das condições negativas do ambiente de trabalho que ocasionam o esgotamento físico e mental do ser humano, a causa para esse acontecimento deriva de um desequilíbrio entre as condições do trabalho, sua má organização e a natureza da pessoa que o realiza (Maslach; Leiter, 1999). Segundo os autores, os motivos que propagam a

síndrome são o excesso de trabalho, a falta de recompensa, a falta de equidade e o conflito de valores no ambiente de trabalho.

A partir de Janeiro de 2022, a Síndrome de *Burnout* foi considerada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma doença ocupacional, incluída na décima primeira Revisão da Classificação Internacional de Doenças (CID-11), sendo garantidos ao indivíduo os mesmos direitos trabalhistas e previdenciários das demais doenças desencadeadas pelo ambiente laboral.

No campo da gestão pública, é comum questionamentos de servidores em relação às dificuldades institucionais encontradas para a implantação de melhorias no planejamento da organização. As frustrações aumentam em torno da rotina, planos de cargos e salários, falta de flexibilidade, burocracia e centralização extrema, fatores que influenciam em comportamentos e sentimentos de caráter negativo pelo próprio profissional (Ferreira; Alves; Tostes, 2009).

Aumenta a constante demanda por melhorias na qualidade dos serviços públicos prestados como também a escassez de instrumentos de gestão adequados para atender a tais reivindicações. A tomada de decisões ainda é completamente centralizada e a inflexibilidade por parte da gestão e do ambiente burocrático não permitem o processo de criação de ideias e inovações (Palazzo; Carlotto; Aerts, 2012).

A máquina estatal pública envolve a cadeia de comando desde o estagiário até os superiores, componentes importantes que estão envolvidos no processo de controle dos sistemas organizacionais, quando o corpo de funcionários do maior ao menor é afetado negativamente, os efeitos se desdobram para todo o seu processo de produção. Problemas para pensar, raciocinar ou produzir começam a aparecer quando o indivíduo não consegue controlar o emocional de maneira adequada (Boechat; Ferreira, 2014).

Considerando que dentro de uma organização o capital humano é de suma importância para se colocar em prática as estratégias organizacionais, é relevante estudos relacionados à Síndrome de *Burnout* e suas consequências que se propagam para além da saúde física e mental do indivíduo e se expandem para dentro da organização, as dificuldades aparecem principalmente na falta de comprometimento, ocasionando a queda da produtividade, profissionais incapacitados e altos níveis de absenteísmo.

Os servidores que atuam no Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas (DETRAN-AM) se encaixam como respondentes adequados ao estudo em questão, por

enfrentar diariamente as pressões e cobranças de usuários que frequentemente se negam a agir em conformidade com a legislação vigente ou exigem um atendimento especializado e que todos os seus problemas sejam solucionados, mesmo que não seja de responsabilidade do agente público.

Por conta do baixo salário oferecido pela instituição, a maioria dos servidores buscam conciliar diversos cargos e participar de comissões, onde se veem obrigados a suportar a carga horária excessiva que constantemente ultrapassa as oito horas diárias em operações diurnas ou noturnas. Todos esses elementos acabam por sujeitar esses profissionais à predisposição do *burnout*.

Desse modo, a proposta desta pesquisa é responder a seguinte questão: qual a relação das condições adversas do ambiente laboral com o surgimento da Síndrome de *Burnout* em servidores públicos?

O objetivo geral do estudo em questão busca relacionar as condições laborais adversas e o surgimento da Síndrome de *Burnout* em servidores públicos. Para o alcance dos resultados desejados, foram definidos os seguintes objetivos específicos: (a) Explorar os conceitos de *estresse*; (b) Explorar os conceitos da SB; (c) Analisar as dimensões da síndrome e as condições de trabalho de acordo com os profissionais entrevistados.

Nos primeiros capítulos serão abordados os conceitos de estresse e conceitos da Síndrome de *Burnout* e, posteriormente, sua influência nos agentes públicos. Nos capítulos seguintes serão descritos os processos metodológicos que foram utilizados para alcançar os objetivos propostos e, a análise e discussão dos resultados demonstrando os indícios da SB em servidores do Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas (DETRAN-AM), que atuam diretamente no contato com pessoas realizando atendimento ao público e fiscalização, relacionando as circunstâncias do ambiente de trabalho como causadores de sintomas da SB. E, por fim, serão expostas as considerações finais obtidas durante a pesquisa.

## **1. Conceitos de *estresse***

Antes de abordar o cenário da Síndrome de *Burnout* é necessário compreender os conceitos de estresse, que consiste em uma reação natural do corpo humano e pode ser amenizado por meio de momentos de relaxamento e distanciamento das atividades laborais

excessivas. No entanto, quando o estresse deixa de ser algo periódico e se torna crônico durante um longo período de tempo, ocorre um transtorno (Schaufeli, 1999).

A Síndrome de *Burnout* é uma doença ocupacional oriunda do estresse crônico não tratado e que detém seu foco em dificuldades advindas, principalmente, das condições do ambiente laboral, ao contrário do estresse que não se restringe ao campo profissional (Maslach, 2006).

Hans Selye foi o pioneiro dos estudos em torno do estresse, desenvolveu o conceito da Síndrome de Adaptação Geral (SAG), que consiste nos distúrbios que se iniciam na mente provocados por um estímulo externo potencialmente nocivo e que provocam alterações fisiológicas no organismo, aumentando a predisposição do indivíduo à doenças (Selye, 1965).

De acordo com Lipp (1984, p.6), o estresse pode ser definido como “uma reação psicológica, com componentes emocionais físicos, mentais e químicos a determinados estímulos que irritam, amedrontam, excitam e/ou confundem a pessoa”, fazendo a distinção entre o nível de estresse excessivo (distresse), daquele que beneficia o desempenho do indivíduo (eustresse), promovendo o aumento da capacidade de enfrentamento.

Para Rodrigues (1997, p. 24), o estresse se caracteriza como “uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias às quais está submetida, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem-estar”. Os impulsos que causam o estresse podem ser originados por fontes externas ou internas, sendo estas físicas ou sociais.

As fontes externas se relacionam aos aspectos pessoais, como conciliar trabalho e faculdade, poucas horas de sono, falta de dinheiro, problemas familiares, aspectos profissionais como a busca por emprego ou atividades excessivas, e aspectos acadêmicos como as pressões em relação aos prazos, trabalhos da faculdade, leitura de artigos científicos, etc. As fontes internas se desdobram através de pensamentos, sentimentos, medos, preocupações e sonhos, causando uma necessidade ao indivíduo de enfrentar mudanças e ajustes no seu comportamento habitual (Silva; Marra, 2017).

Segundo Ribeiro (2004), o estresse elevado pode ocasionar a vulnerabilidade do organismo a doenças como gripe, herpes e diarreia. Ballone e Ortolani (2007) compartilham do mesmo pensamento quando afirmam que aspectos emocionais influenciam na saúde e no desenvolvimento de doenças físicas.



Eurich e Kluthcorsky (2008) defendem que diante da mudança em que se encontra, quando o indivíduo não consegue lidar com a adaptação de maneira eficaz, acarreta em problemas emocionais que podem afetar negativamente o seu desempenho, originando situações de isolamento, desânimo, dificuldades na aprendizagem e nos relacionamentos interpessoais.

A constante sobrecarga de atividades suscitam o adoecimento mental, a relevância desse tema costuma ser ignorada e acaba por ser tratada como parte do processo de formação dos indivíduos, dispensando a ideia de um problema real e privilegiando as questões profissionais em detrimento de outras, prejudicando a saúde mental e física (Lameu; Salazar; Souza, 2016).

Esses sintomas físicos e/ou psicológicos, podem afetar a capacidade de raciocínio, memorização e interesse por parte do indivíduo, que repercute em seu desempenho profissional (Torquato *et al.*, 2010).

O estresse advém de ameaças e mudanças externas ao ambiente em que o indivíduo está inserido, mesmo sendo capaz de despertar problemas físicos e psicológicos que dificultam a produtividade e o rendimento, cada indivíduo reage a esse fenômeno de maneira distinta. Para alguns, existe uma certa dificuldade em conciliar as consequências do estresse com as exigências do campo profissional, enquanto que para outros o uso de habilidades eficazes ajudam a manter um bom desempenho (Abreu *et al.*, 2002).

## **2. Conceitos da Síndrome de *Burnout***

A palavra *burnout* em inglês possui origem no verbo “to burn out”, que no português se traduz como “queimar-se por completo” ou “consumir-se”. A Síndrome de *Burnout* começou a ganhar notoriedade por parte dos pesquisadores a partir da década de 1970, os primeiros estudos focaram em profissionais que atuavam diretamente no contato com pessoas (cuidados e atendimentos), como professores e profissionais da saúde (Palazzo; Carlotto; Aerts, 2012).

O primeiro a notar sintomas de exaustão física e mental que tinham como uma possível causa o ambiente laboral, foi o psiquiatra norte-americano Herbert J. Freudenberger, que publicou em 1974 um artigo intitulado “*Staff Burnout*”, com base em observações realizadas na agência de cuidados de saúde em que trabalhava, a partir da análise do comportamento dos trabalhadores e os sintomas desenvolvidos em si mesmo, constatou a exaustão emocional e a perda da motivação como resultado de esforços excessivos e intervalos pequenos para a recuperação (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001).

De acordo com Freudenberger (1987), o *burnout* pode ser definido como o esgotamento dos recursos físicos e mentais em consequência do excesso de compromissos, jornadas de trabalho exaustivas, problemas constantes, preocupação em atingir metas e objetivos irrealizáveis impostas pelo indivíduo ou pela sociedade. Tal distúrbio ocorre comumente na área da vida onde existe maior expectativa de sucesso e realizações.

Em 1976, a psicóloga Christina Maslach começou a desenvolver seus projetos no âmbito dos trabalhadores prestadores de serviços e cuidados para com a sociedade, descrevendo o *burnout* como derivado do entusiasmo iniciante em relação a carreira profissional com altos níveis de dedicação e comprometimento ao sucesso, mas que em determinado momento chegam ao esgotamento mental oriundos da pressão exagerada de seus superiores ou auto impostas, restando apenas exaustão física e mental, cinismo e ineficácia.

Schaufeli (1999) entra em concordância quando afirma que todos os indivíduos estão sujeitos ao estresse que advém das circunstâncias do dia a dia, enquanto que o *burnout* comumente se apresenta naqueles que adentram em suas profissões com expectativas e objetivos elevados, carregando um alto nível de entusiasmo e euforia.

Maslach (2006) conclui que a Síndrome de *Burnout* possui reação efetiva a estressores interpessoais crônicos no trabalho, categorizando-a em três dimensões:

a) exaustão emocional: esgotamento dos recursos físicos e emocionais que resultam na constante falta de disposição e energia para lidar com as responsabilidades do cotidiano;

b) despersonalização: se remete inicialmente como um fator de autodefesa que posteriormente se configura no distanciamento mental e indiferente perante colegas de trabalho e usuários/clientes, podendo se estender à familiares e amigos;

c) perda da realização profissional: consiste no sentimento constante de incompetência e incapacidade, frustrações frente a obrigações pessoais e profissionais vinculadas à falta de recursos profissionais, falta de apoio social e de oportunidades de desenvolvimento profissional.

Ferigato (2021) caracteriza a exaustão emocional como sensação de cansaço extremo e energia emocional insuficiente para lidar com esforços futuros, podendo causar distúrbios cardiovasculares e/ou gastrointestinais. A despersonalização se concentra na apatia e no distanciamento com colegas de trabalho e pessoas que vão em busca dos serviços prestados

pelo profissional. A baixa realização profissional se manifesta na baixa autoestima e na falta de produtividade perante as responsabilidades do trabalho.

Maslach (2006) afirma que o *burnout* é um problema que decorre das condições do ambiente de trabalho em que o indivíduo se encontra diariamente, sua estrutura e o funcionamento laboral são capazes de instigar a forma como o trabalhador vai lidar e agir com suas funções e tarefas, com seus colegas de equipe e as pessoas que usufruem de seus serviços.

Na opinião de Schaufeli (1999), a SB se comporta como uma reação única proveniente do estresse crônico, sendo esta multidimensional e que se conduz muito além da mera exaustão emocional. O autor relaciona uma das causas da síndrome com a baixa autoestima, um estilo de vida com pouca capacidade de enfrentamento frente às mudanças e a prática de evitar confrontos.

Tamayo (2004) concorda que a SB é uma espécie de estresse e ambos são oriundos das circunstâncias laborais em que o indivíduo se encontra diariamente, essas manifestações costumam causar irritabilidade e apatia. As consequências da SB resultam no distanciamento emocional do indivíduo perante os outros, baixa autoestima, sensação constante de incapacidade, queda da produtividade, baixa realização profissional, absenteísmo, dificuldade de concentração, lapsos de memória, dentre outros.

Para Ferigato (2021), a Síndrome de *Burnout* é uma resposta ao estresse e a dedicação extrema aos serviços laborais, devido à importância imposta pelo próprio indivíduo de provar que é capaz de alcançar tarefas irrealistas com prazos curtos em detrimento de suas prioridades e necessidades pessoais, a constante busca por tais realizações quando atrelados ao fracasso, acabam acarretando na insatisfação pelo trabalho.

As empresas devem se preocupar primordialmente com a qualidade ineficiente que seus colaboradores entregam quando estão portando sintomas da SB. Os funcionários deixam de se empenhar em suas responsabilidades e acabam cometendo erros em excesso ou apresentam dificuldades para solucionar problemas, atuam em padrões mínimos de trabalho e na redução da produção de qualidade, incapazes de dar seu melhor (Maslach, 2006).

Schaufeli (1999) discorre que o *burnout* é visto com menos frequência em indivíduos que possuem “personalidade forte” e conseguem condicionar suas mentes para lidar da melhor maneira possível com as condições adversas do trabalho, sem interferir em suas atividades. O

autor os caracteriza como indivíduos que são comprometidos com suas responsabilidades diárias, possuem senso de controle sobre os eventos e são abertos a mudanças.

Vazquez *et al.* (2019) afirma que a síndrome no estado crônico é capaz de influenciar drasticamente a vida profissional de um trabalhador, deixando-o incapacitado de cumprir com suas obrigações de maneira eficiente.

As análises de Medeiros *et al.* (2019) constataam o esgotamento físico e emocional aparecendo aos poucos na vida do indivíduo, enquanto este acaba por priorizar o sucesso profissional e o rendimento da organização em detrimento da sua própria saúde mental e qualidade de vida pessoal.

Tal fenômeno decorre da intensa pressão exercida por parte dos líderes organizacionais sobre seus colaboradores, de acordo com os respondentes da pesquisa realizada por Medeiros *et al.* (2019), os fatores que contribuem gradativamente para o surgimento da síndrome sinalizam para a jornada excessiva de trabalho sem tempo para descanso, alto nível de responsabilidade e tensão frente às metas irrealistas com prazos curtos e inalcançáveis, acúmulo de funções e tarefas e a cobrança exagerada por resultados.

Segundo Seynaeve e Gomes (2018), a saúde do trabalhador pode ser fragilizada por componentes que induzem ao medo, ansiedade ou preocupação, e que se originam das mudanças que ocorrem de forma cada vez mais acelerada nas esferas econômicas, sociais e culturais, envolvendo a implementação dos avanços tecnológicos e pelas atuais formas de gerenciar e delegar atividades que desconsideram a relação entre a saúde do trabalhador e o ambiente de trabalho.

Os estudos de Silva e Bueno (2017) afirmam que os distúrbios psicológicos e comportamentais lideram como fator responsável nos funcionários que se afastam por adoecimento e aposentadoria.

Para Oliveira (2016), a falta de comprometimento com a organização por parte do funcionário em relação às suas atividades e responsabilidades diárias, possui como uma das justificativas a sua saúde fragilizada, quando um indivíduo não se encontra apto e sadio para desempenhar suas funções, acaba prejudicando de forma abrupta o seu desenvolvimento e rendimento na empresa.

De acordo com Faúndez (2017), a SB acomete com maior abundância os profissionais que trabalham diariamente na prestação de serviços à sociedade e que lidam no contato direto com pessoas, descrevendo o *burnout* como uma consequência de estressores externos oriundos do ambiente laboral.

Conforme Queiroz (2019) salienta, os ambientes corporativos estão carregados de fatores estressantes que se desdobram nos encargos desenvolvidos pelo indivíduo na organização, na satisfação com o serviço atual desempenhado atrelado ao seu futuro profissional, no clima organizacional e relações interpessoais, no deslocamento entre casa e trabalho, dentre outros.

O baixo nível de produtividade e rendimento, a desmotivação e a falta de comprometimento, são alguns dos motivos que prejudicam o desenvolvimento e crescimento de uma empresa, o que torna a SB de extremo interesse para as corporações visto que seus lucros estão ligados diretamente à performance de seus funcionários (Santos *et al.*, 2022).

### **3. A Síndrome de *Burnout* no serviço público**

Os servidores públicos se encontram extremamente propícios à desenvolver a Síndrome de *Burnout* diante das imposições por parte da sociedade para se obter um serviço público de qualidade, enquanto lidam com os recursos escassos para se investir na profissionalização e com as más condições de trabalho encontradas na gestão pública (Palazzo; Carlotto; Aerts, 2012).

Santos, Abreu e Pereira (2022) descrevem a administração pública enredada pela centralização de poder, autoritarismo e gestão ineficiente. Nesse sentido, a pesquisa realizada pelos autores abordou um grupo laboral de servidores públicos municipais da região metropolitana de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, verificando índices elevados de exaustão emocional e que medidas preventivas no campo físico e organizacional do serviço público são capazes de melhorar a saúde mental dos servidores.

Bonez, Dal Moro e Sehnem (2013) defendem que os profissionais que atuam na área de segurança pública em sua maioria conseguem condicionar a mente e controlar sentimentos negativos advindos do trabalho. Estes servidores precisam estar constantemente munidos de autocontrole, atenção dobrada e em estado de alerta durante o serviço.

Soares, Rodrigues e Pimenta (2021) realizaram estudos com 80 servidores de segurança pública de Minas Gerais, que incluíam agentes socioeducativos, policiais militares, agentes penitenciários, bombeiros militares e policiais civis, na faixa etária de 23 a 55 anos e com predominância para o sexo masculino (81,3%).

Os autores constataram baixos índices com relação ao *burnout*, no entanto, alguns indivíduos apresentam sintomas de sofrimento que, caso negligenciados, podem desencadear o esgotamento profissional, tal singularidade expressa o fato dos trabalhadores lidarem de forma distinta frente aos percalços do ambiente laboral.

Ribeiro *et al.* (2021) focaram sua pesquisa em uma equipe de servidores públicos concursados do estado de Minas Gerais. Os autores perceberam que o fato dos trabalhadores ingressarem no serviço público ainda inexperientes em relação a suas atribuições profissionais, resultou no conflito direto com a pressão e dificuldade ao se adequar às regras impostas e apresentarem bons resultados.

Os entrevistados comentam sobre os fatores que influenciam diretamente o sentimento de impotência e que atrapalham o desenvolvimento de suas funções, destacam o aumento por parte da organização e do próprio servidor na cobrança exagerada em alcançar resultados e exigir excelência em meio ao excesso de atribuições, prazos curtos e ausência de descanso.

Ainda segundo os estudos de Ribeiro *et al.* (2021), os trabalhadores atribuem o sentimento de incapacidade e dificuldade em realizar as funções devido às falhas no sistema e na burocracia extrema. O aumento do estresse se associa a intensa cobrança, desvalorização do trabalho e falta de reconhecimento diante dos esforços realizados, fatores que são vistos como os principais desencadeadores da Síndrome de *Burnout*. Os servidores relatam sintomas como perda de sono e apetite oriundos dos serviços desgastantes e que podem ocasionar alguma doença mais grave futuramente.

De acordo com Alves *et al.* (2021), a Síndrome de *Burnout* se faz presente entre os servidores de um Tribunal de Justiça de Minas Gerais. O entusiasmo e a vontade de trabalhar apresentam níveis baixos, o ambiente físico e as condições de trabalho não são vistos como um grande fator negativo, em contrapartida com a pressão por resultados, excessiva jornada de trabalho e sobrecarga de funções devido ao número de funcionários ser desproporcional, fatores entendidos como propulsores ao *burnout*.

De acordo com Barboza, Dantas e Santos (2019), os distúrbios psíquicos no serviço público têm aumentado no decorrer dos anos, problemas que são principalmente provenientes de situações conturbadas nas relações de trabalho hierárquicas. A atenção das instituições recai prioritariamente em executar as atividades de forma rápida e eficiente sem dar a devida atenção para o capital humano, que se desdobra no cumprimento excessivo de demandas com prazos reduzidos.

As pesquisas de Correa e Andrade (2020) observam que o regime estatutário é o que mais sofre com servidores afastados por adoecimento em relação ao trabalho, tendo destaque para o sexo feminino e indivíduos que possuem bastante tempo de atuação no serviço público.

Os policiais estão entre os grupos de profissionais mais suscetíveis a desenvolver a SB, por atuarem diretamente em contato com outros indivíduos e estarem sujeitos a situações de tensão e estresse, diariamente são submetidos a colocar em risco suas próprias vidas e lidar com as pressões do sistema rígido de hierarquia de sua profissão, fatores que influenciam no grande número de afastamentos devido à depressão, síndrome do pânico e transtorno de estresse pós-traumático (Lima *et al.*, 2018).

Souza (2021) realizou uma pesquisa qualitativa envolvendo profissionais do Serviço de Atendimento Especializado (SAE) no município de Santana do Livramento, Rio Grande do Sul. Os resultados obtidos demonstram a ausência de sintomas e predisposição à Síndrome de *Burnout* em consequência de um ambiente de trabalho saudável e que respeita a saúde mental e qualidade de vida de seus servidores.

A carga horária é equilibrada e as atribuições são designadas de forma organizada entre os trabalhadores, que apresentam também um bom relacionamento interpessoal, em um ambiente seguro e harmonioso. Os profissionais se sentem realizados no ambiente laboral em grande parte pela relação positiva e afetiva com pacientes e com a valorização de suas competências por meio da constante oferta de cursos, minicursos e palestras para o desenvolvimento profissional.

#### **4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A abordagem qualitativa foi o método utilizado para alcançar os objetivos desta pesquisa, considerando as ideias de Bogdan e Biklen (1991, p.49), onde afirmam que “a abordagem de investigação qualitativa exige que o mundo seja examinado com a ideia de que nada é trivial, que tudo tem potencial para constituir uma pista que nos permita estabelecer uma

compreensão mais esclarecedora do nosso objeto de estudo”, levando em consideração todas as interações do cotidiano, percepções individuais e acontecimentos, para que os servidores não se limitassem à respostas prontas, mas pudessem discorrer sobre o assunto e expor seus pensamentos.

O caráter da pesquisa é descritivo, por se tratar do desenvolvimento de concepções teóricas acerca do tema utilizando-se apenas da observação, registro, análise e correlação das variáveis, criando uma relação entre a Síndrome de *Burnout* e o ambiente laboral (Beuren, 2006; Gil, 2008).

A instituição com base para o estudo foi o Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas, órgão do Poder Executivo Estadual. O foco de estudo foi realizado com servidores que atuavam diretamente com atendimento ao público e fiscalização de trânsito.

Os dados foram coletados por meio de pesquisa bibliográfica, consultando os principais autores que discorrem sobre a Síndrome de *Burnout*, como o psiquiatra pioneiro Herbert Freudenberger, a psicóloga norte-americana e desenvolvedora do MBI, Christina Maslach, e o psicólogo holandês Wilmar Schaufeli.

Também foram consultadas fontes secundárias por meio da coleta de material já elaborado e publicado sobre a Síndrome de *Burnout* e a associação com as condições laborais: artigos científicos, livros, teses e dissertações, encontrados na base de periódicos Google Acadêmico, SCIELO (*Scientific Electronic Library Online*), SPELL (*Scientific Periodicals Electronic Library*) e PEPSIC (Periódicos Eletrônicos em Psicologia).

Utilizou-se de entrevistas abertas e questionários semiestruturados, descritos por Gil (1999, p. 128) como “a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. Aplicou-se aos entrevistados um questionário sociodemográfico que consistiu em dados referentes ao sexo, estado civil, faixa etária, tempo de serviço, carga horária de trabalho e escolaridade, juntamente com um questionário semiestruturado com um total de 19 perguntas relacionadas ao ambiente de trabalho baseadas no *Maslach Burnout Inventory* (MBI), adaptado por Assis (2006) para o estudo qualitativo.

O questionário desenvolvido por Maslach e Jackson (1981) é um dos métodos mais utilizados em todo o mundo para se avaliar o nível de *burnout* (Benevides-Pereira, 2002), é constituído por 22 itens relativos às dimensões de exaustão emocional (EE), despersonalização



(DE) e realização profissional (RP), que devem ser respondidos de acordo com a frequência com que os sintomas são vivenciados, por meio da escala do tipo Likert de 7 pontos, que vão de 0 para “nunca” a 6 para “todos os dias”, o indivíduo que apresenta muitos pontos em EE e DE e poucos em RP, é considerado sofrer de *burnout* (Maslach; Jackson; Leiter, 1997).

Para as entrevistas, procurou-se identificar servidores que possuíam longo tempo de serviço e carga horária excessiva de trabalho, uma vez realizada a escolha dos respondentes iniciais, estes indicaram os seguintes. Os entrevistados foram quatro profissionais, sendo uma mulher e três homens, que atuavam com fiscalização e atendimento ao público do Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas, na cidade de Manaus.

As entrevistas foram realizadas no próprio ambiente de trabalho dos servidores, nos períodos de setembro e outubro do ano de 2023, gravadas com a autorização dos respondentes e com duração de uma hora cada, em seguida, foram transcritas na íntegra para análise de dados.

As entrevistas foram transcritas e revisadas, proporcionando uma primeira compreensão acerca do tema proposto de acordo com o posicionamento de cada servidor.

Utilizou-se a análise de conteúdo, que segundo Bardin (2011) divide-se em três etapas: pré-análise, descrição analítica e interpretação referencial. Realizou-se a escolha dos dados relevantes para serem submetidos à análise, em seguida, aplicou-se a categorização, classificação e a concordância com cada resposta, permitindo reconhecer padrões e significados nas falas, para organizar e compreender os fatos e, posteriormente, realizar a interpretação referencial.

## **5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

### **5.1 Perfil dos respondentes**

A pesquisa foi realizada com servidores do Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas, órgão do Poder Executivo Estadual que desempenha funções de segurança e controle, diretamente ligadas ao sistema de deslocamento, treinamento, fiscalização, educação e comunicação voltadas para a circulação em geral, com sede na cidade de Manaus, localizada na Avenida Mário Ypiranga, bairro Parque Dez de Novembro.

Os entrevistados consistem em 4 profissionais que atuam com fiscalização de trânsito e atendimento ao público, todos possuem mais de 10 anos de serviço e trabalham mais de 40 horas por semana. Dos 4 respondentes apenas 2 eram familiarizados com o conceito de *burnout*.

O entrevistado denominado E1 possui 49 anos, é solteiro e possui ensino superior completo. Atua há 26 anos no serviço público, começou na instituição no setor de patrimônio, posteriormente desempenhou diversas funções no nível gerencial, tático e operacional. A E2 possui 43 anos, é casada, possui ensino superior completo com pós-graduação, atua há 10 anos no serviço público e foi diagnosticada com a Síndrome de *Burnout* com laudo médico pela psiquiatra alguns meses antes desta pesquisa. O E3 possui 57 anos, é casado e possui ensino superior completo e pós-graduação. Atua há 35 anos no serviço público, já trabalhou em diversos setores, institucionalizou e comandou equipes de fiscalização. O E4 possui 50 anos, é casado e possui ensino médio completo. Atua há 27 anos no serviço público e desempenhou funções nos níveis táticos e operacionais.

Quadro 1 – Perfil dos respondentes

Respondentes	Idade	Sexo	Estado Civil	Escolaridade
E1	49	MASCULINO	SOLTEIRO	ENSINO SUPERIOR COMPLETO
E2	43	FEMININO	CASADA	ENSINO SUPERIOR COMPLETO
E3	57	MASCULINO	CASADO	ENSINO SUPERIOR COMPLETO
E4	50	MASCULINO	CASADO	ENSINO MÉDIO COMPLETO

Fonte: Elaborado pelo próprio autor.

## 5.2 Sintomas da Síndrome de *Burnout* identificados nos servidores

Os sintomas da Síndrome de *Burnout* decorrem de um estresse crônico não tratado, provenientes do excesso de trabalho, pressões, competitividade, má gestão dos superiores, ambiente físico laboral precário, relações conflituosas com colegas e clientes/usuários. Estes fatores quando mal condicionados e administrados pelo próprio indivíduo, podem resultar no esgotamento físico, psicológico e emocional, as consequências repercutem em sua vida profissional e pessoal, podendo ocasionar sérios problemas físicos e afastamentos por adoecimento (Maslach, 2006).

A síndrome é categorizada em três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização profissional. Para atender aos objetivos da presente pesquisa, será abordado cada uma das dimensões relacionando-as com as respostas dos entrevistados, para posteriormente verificar a incidência dos sintomas de *burnout*.

### 5.2.1 Exaustão Emocional (EE)

A dimensão de exaustão emocional consiste no esgotamento mental em relação ao trabalho, a sensação de cansaço extremo e falta de energia para realizar as atividades são constantes. Moreno-Jimenez *et al.* (2002) destaca que o profissional não se sente mais motivado e com a mesma energia do começo de sua carreira, o que resulta na falta de entusiasmo e sentimento de exaustão para realizar as atividades. Esse descontentamento pode ser observado nas falas dos entrevistados E1 e E2, quando questionados sobre como se sentem em relação ao trabalho atual:

Cansado, extremamente cansado. Cansado e desmotivado de continuar, já não tenho a mesma motivação de 20 anos atrás, já não me esforço tanto, já não busco tanto conhecimento. Eu me sinto como se estivesse sendo levado, como um caminhão descendo a ladeira na banguela, vou levando e vou fazendo o que aparece (Trecho da entrevista, E1).

Considero a missão da instituição importante para a sociedade, sendo inclusive um fator motivacional no início da minha carreira, no entanto devido às condições de trabalho perdi a sensação de pertencimento ao órgão e cheguei a adoecer, então não me vejo mais trabalhando nesse local em um futuro próximo (Trecho da entrevista, E2).

O sentimento de *não poder mais* é apresentado no desejo de *mudar de profissão* como forma de escape pelos entrevistados E1, E2 e E3:

Pretendo o mais rápido possível sair desse trabalho, tenho planos e mais planos e o quanto antes eu quero deixá-lo. Eu quero fazer coisas novas, então essa é a minha ideia, o quanto antes parar de fazer o que estou fazendo e passar a fazer o que eu quero fazer. Acredito que quem consegue isso é extremamente abençoado e feliz (Trecho da entrevista, E1).

Sinto-me decepcionada e com desejo de investir em uma nova carreira, já que a carga horária exaustiva, aliada ao excesso de trabalho decorrente do quadro reduzido de servidores e da falta de estrutura e de valorização da carreira, tornam a permanência no órgão um fator de adoecimento para mim (Trecho da entrevista, E2).

Pretendo trabalhar na área da educação, eu vou ter possibilidade de lidar com a juventude e contribuir, mas não permitir que fiquem parados no tempo, acomodados, sonhando com coisas que não vão levar a nada (Trecho da entrevista, E3).

Em relação ao sentimento de que *o trabalho exige demais de si mesmo*, o trecho da respondente E2 demonstra o cansaço físico e mental:

Sinto-me exausta e sem ânimo para realizar qualquer atividade. Eu tenho um laudo médico da psiquiatra dizendo que eu tinha *burnout*, os sintomas e tudo mais, apresentei no trabalho e tive que levar na junta médica, tive que ficar afastada por dois meses até eu recuperar minha sanidade mental, mas mesmo assim já está estragada de novo. É assim serviço público, é bom, mas depende do concurso, depende do lugar, certos lugares é bem difícil (Trecho da entrevista, E2).

Em relação à *importância dada ao trabalho* os relatos mencionam como sendo uma simples obrigação e cumprimento de responsabilidades, sem possibilidade de crescimento ou desejo de fazer mais, podendo ser demonstrado através das falas dos entrevistados E1 e E2:

É só um trabalho, sem nenhuma paixão, algo que vai me ajudar a pagar uma pizza e pagar as contas de luz. É a maneira que tenho para fazer isso, longe, longe, longe de ser um trabalho gratificante, revigorante, um trabalho que me deixaria feliz, um trabalho que eu quero fazer (Trecho da entrevista, E1).

Não tenho ânimo para ir ao trabalho. Vou apenas por necessidade (Trecho da entrevista, E2).

O sentimento de *frustração e insatisfação* com relação ao trabalho pode ser observado no trecho da entrevista E1, quando questionado sobre como se sente depois de um dia de trabalho:

Eu me sinto aliviado. Não com um sentimento de dever cumprido, não é isso, não me sinto assim, me sinto aliviado por ter deixado o ambiente, deixado aquelas obrigações, aquele compromisso que me suga, que me cobra momentos de vida com retorno mínimo. A partir do momento que saio de lá sinto que deixei a prisão e voltei à liberdade, é assim que me sinto no final de um dia de trabalho, livre (Trecho da entrevista, E1).

Em contrapartida com os entrevistados E3 e E4, ambos demonstraram níveis moderados de frustração e insatisfação, alegando que se sentem bem em ser úteis para a sociedade, no entanto, desconfortáveis pela pouca valorização por seu esforço:

Feliz da vida. Vou poder ajudar alguém. Vou exercer meu trabalho e ajudar alguém a exercer bem a cidadania. Procuro me curar de muitas coisas procurando outras oportunidades, outras utilizações, procuro não ficar decepcionado ou deprimido por conta da instituição, caso contrário, entro em depressão. Eu consigo administrar isso porque tenho tirado o foco da minha realização profissional do meu vínculo com a instituição (Trecho da entrevista, E3).

Eu gosto muito do que faço, meu trabalho significa a minha dignidade. Feliz por estar empregado e com saúde para trabalhar, porém, me sinto pouco valorizado (Trecho da entrevista, E4).

A *demanda de trabalho e a carga horária semanal* exaustiva quando mal distribuídas podem desencadear os sintomas da exaustão emocional. Três entrevistados alegaram que tais fatores contribuíram inclusive para o desenvolvimento de desconfortos físicos como a perda de sono, cansaço extremo, crises de ansiedade, diarreia, palpitações e febre emocional. Nota-se através das falas dos respondentes E1, E2 e E3:

As condições de trabalho são precárias, salários curtíssimos, vou repetir, salário muito curto, e extrema carga horária de trabalho, exaustiva, sem horário, sem possibilidade de previsão, você entra no serviço a qualquer hora e qualquer tempo, sem tempo suficiente para descanso e perda de sono constante (Trecho da entrevista, E1).

Normalmente, o fator que mais me causa insatisfação é o volume de trabalho aliado ao baixo investimento do órgão em cursos de capacitação aos servidores. Isso causa muito desconforto e desencadeia crises de ansiedade, uma vez que somos designados para realizar atividades para as quais não recebemos a capacitação necessária para desenvolvê-las, tendo ainda que arcar com as consequências de um possível erro (Trecho da entrevista, E2).

Me sinto esgotado depois de um dia de trabalho. Trabalho, cumpro o expediente normal, ainda tenho que ter o trabalho extra. Muitas vezes começa oito horas da noite até seis horas da manhã do outro dia, é normal isso acontecer. Quando é de sexta para sábado, sábado à noite tem que voltar, às vezes sai domingo de manhã e tem que ir à noite de novo. Na segunda tem que chegar no expediente normal, não é tempo suficiente para a gente descansar fisicamente e mentalmente (Trecho da entrevista, E3).

### 5.2.2 Despersonalização (DE)

A dimensão da despersonalização se atribui ao sentimento de indiferença e ausência de empatia perante os colegas de trabalho e usuários que recebem os serviços, o distanciamento emocional ocorre inicialmente como uma autodefesa por parte do trabalhador (Maslach; Jackson; Leiter, 1997).

Tal dimensão apresentou níveis baixos entre os entrevistados que descrevem a *relação com os colegas de trabalho*, em sua maioria, como harmoniosa e saudável, o ambiente é envolvido por respeito e admiração, os conflitos que ocorrem são resolvidos de forma rápida e da melhor maneira possível. O trecho da entrevista E1 destaca que o bom relacionamento com os colegas é uma parte da realização profissional. De acordo com os trechos das entrevistas E1, E2 e E3:

Acredito que onde eu trabalho é uma caixa de pérolas de pessoas extremamente competentes na sua área mas que estão sendo subaproveitadas lá. Eu tenho bons parceiros e pessoas que formam realmente uma equipe com você. Tenho bom relacionamento com todos os meus colegas, admiro todos eles pelo tipo de trabalho que a gente faz, acredito que sou admirado por eles também, e é uma amizade muito boa. Essa eu posso dizer, é a parte mais gratificante do meu trabalho (Trecho da entrevista, E1).

As relações interpessoais no meu trabalho, em geral, são boas e tento sempre manter uma relação estritamente profissional. Acredito que mantenho uma boa relação com meus colegas de trabalho, no entanto, como em todo lugar em que se reúnem um número considerável de pessoas diferentes, há pessoas com as quais me identifico e outras não, então mantenho mais contato com as pessoas que tenho afinidade e tenho uma relação estritamente profissional com as demais (Trecho da entrevista, E2).

Tenho maior respeito por todos eles, alguns são mais capacitados, outros nem tanto, mas de maneira geral são bons trabalhadores. Já tive amizade muito estreita com vários deles (Trecho da entrevista, E3).

A despersonalização também se mostra ausente diante da relação dos servidores com os usuários. As falas E1, E3 e E4 demonstram a atitude de se colocar no lugar de quem vai receber o serviço e na disposição para ajudar e resolver seus problemas:

Eu tento lidar dentro da medida do possível, tento aconselhar, tento conversar, tento relaxar, distrair a pessoa, não tenho tanta experiência mas do pouco que eu sei tento dar alguns conselhos. E é nessa maneira que eu vou levando, tentando animar a pessoa de qualquer jeito e sempre lembrar que existe um lado muito bom da vida que não é aquele momento chato ali. Não é essa turbulência que vai mudar o meu pensamento de que a vida não é boa, pelo contrário, a vida é muito boa (Trecho da entrevista, E1).

Eu trabalho da melhor maneira possível, aqui eu consigo não só ser um atendente, mas consigo ser um consultor do cidadão comum, transmito as informações necessárias a eles e resolvo os menores problemas que eles têm para resolver, e eles conseguem reconhecer e dizer que foi um bom trabalho meu. Isso não aumenta minha *grana* em nada mas também nem precisa, é uma forma da minha realização (Trecho da entrevista, E3).

Gosto muito de lidar com as pessoas e às vezes me coloco no lugar delas. Depois que converso com eles, acho que passam a me ver com bons olhos (Trecho da entrevista, E4).

Os entrevistados foram questionados sobre a *relação com seus superiores e os problemas de gestão* que dificultam o cumprimento de suas funções de maneira eficiente. As falas dos respondentes E1 e E3 demonstram a insatisfação:

Quando iniciei acreditava que realmente ali estava a receita para todo o sucesso da sociedade. Mas com o tempo de trabalho passei a perceber coisas como justiça social, conhecimento e teorias como essa que não é tão simples assim, não é preto no branco. A vida social da nossa população, da nossa sociedade, do mundo, a vida não é assim

tão simples. Me deparei com situações que parecem absurdas, que eu me vi cumprindo a lei, o que está escrito no papel, mas claramente estava sendo injusto com o cidadão. Então isso acaba criando uma confusão mental, você tem que parar e rever seus conceitos, porque muitas vezes você está cumprindo a lei mas não está sendo justo com a população. Simplesmente pessoas que criaram essas normas que você nem sequer conhece a motivação (Trecho da entrevista, E1).

Nunca me curvei aos absurdos que a diretoria queria fazer. Eu não me adequo ao sistema político atual interno. Não concordo com muita coisa. Tem gente que se pegar um computador e mandar escrever uma lauda, não vai escrever nada, mas está ali exercendo funções gerenciais. Tem gente capacitada, mas é minoria, a maioria é só indicação política no serviço público. Houve uma decadência quando meteram política. Piorou muito. A meritocracia é um pequeno detalhe, foi deixada de lado (Trecho da entrevista, E3).

O trecho da entrevista E2 demonstra a falta de preocupação por parte da gestão na entrega de demandas excessivas:

Depois que deixei o setor eu melhorei muito da ansiedade, passou a dor de barriga, não tenho mais febre. Foi a melhor coisa ter conseguido sair, eu pedi muito aos chefes, por 3 anos, mas eles diziam que não tinha ninguém e que eu não poderia sair, e a coisa só foi piorando (Trecho da entrevista, E2).

### 5.2.3 Realização Profissional (RP)

A dimensão da realização profissional apresenta sentimento de frustração, incapacidade e pessimismo perante as obrigações profissionais e pessoais, a perda da motivação e os ideais em relação ao trabalho (Maslach, 2006).

Nota-se a baixa realização profissional por parte de 3 dos entrevistados, atribuídos a pouca ou quase nenhuma valorização do servidor, que envolve o desestímulo à capacitação, falta de apoio da instituição, inflexibilidade, falta de autonomia para fazer o necessário e impossibilidade de crescimento. Com *relação à carreira, suas conquistas, objetivos e frustrações*:

Me sinto frustrado, não pelo trabalho, não por ter que trabalhar, mas por ter que trabalhar com algo que eu não quero. Eu acredito que a palavra não é nem tão frustrado, mas não conformado ainda com o tipo de trabalho que eu desempenho, mas grato por ter aquele trabalho (Trecho da entrevista, E1).

Acredito que o trabalho tem contribuído para o aumento da minha ansiedade e desapontamento com o serviço público, que no passado era um sonho ingressar (Trecho da entrevista, E2).

Vi que essa instituição não ia me dar oportunidade de progresso. A minha instituição é muito atrasada, ela é sub administrada, sempre foi. Fazem cada coisa errada, discriminam, favorecem quando é parente de fulano, recadinho daqui, um telefonema. Eu não aceito isso, porque você não pode fazer do serviço público a tua propriedade.

Eu tenho 35 anos de serviço e a instituição não evoluiu em nada, tem propaganda, mas se for ver não existe nada (Trecho da entrevista, E3).

Em relação a como são vistos pelos usuários do serviço público e como se sentem em relação a eles, as falas dos entrevistados E1, E3 e E4 demonstram a dificuldade em ter que lidar no contato direto com as pessoas, no entanto, não deixam isso afetar no desempenho de seus serviços:

Na minha função é difícil, as pessoas entendem que não sou um servidor público que vai atendê-las, mas um empregado particular, um faz tudo, que tem obrigação de ouvir abusos e lamentos. E isso não é legal, isso perturba. E claro, não dá pra generalizar, não são todos, mas os poucos que agem assim já estragam o teu dia, um consegue estragar teu dia, então é difícil lidar nessa posição de ter que receber o povo, é muito complicado (Trecho da entrevista, E1).

Consigo administrar algumas coisas. Tem pessoas que querem reivindicar direitos que elas não sabem se existem ou não. Sinto que o modo como o servidor exerce seu trabalho sem travar uma relação de poder arbitrária com o cidadão, às vezes um “não” categoricamente, não justificando, mas explicando o teu trabalho, você é melhor aceito do que dizer um “não” grosseiramente (Trecho da entrevista, E3).

Muitos veem a gente como agentes de arrecadação e não agentes de trânsito, não percebem a importância do nosso trabalho e nem querem perceber. Pouca gente passa e elogia, vamos dizer assim “você está fazendo um bom trabalho aí fiscalizando”, um a cada uma vez ao ano diz isso, a maioria só reclama, xinga, esculhamba e ameaça, chega apenas com direitos e cobranças sem nenhum senso de dever e responsabilidade, sem praticamente ligar para as suas obrigações com a sociedade, você tem que respirar fundo, entender que aquilo não é pessoal, relevar e engolir (Trecho da entrevista, E4).

Ambos os entrevistados E1 e E4 salientam que existe a parte gratificante com relação aos usuários:

Você retira a parte ruim das ruas, você evita que ela chegue a pista pelo menos com a autorização do Estado, na parte da fiscalização você retira as pessoas da rua tanto os que estão lá sem autorização quanto os que estão com autorização e agindo errado, então você de fato evita acidentes e salva vidas. Uma pessoa que não tem autorização, não tem treinamento profissional, que não deveria estar lá, que está arriscando a vida dele e principalmente a vida de terceiros, de pessoas que não tem nada a ver com a atitude irresponsável dele (Trecho da entrevista, E1).

O reconhecimento pelo serviço prestado é gratificante. Me sinto muito honrado por poder ajudar o meu Estado, servindo bem o público. Os usuários acreditam que estamos ali para prejudicá-los, então provo o contrário, atendendo bem (Trecho da entrevista, E4).

Sobre o *funcionalismo público* umas das principais insatisfações apresentadas pelos servidores consiste na falta de recursos para a capacitação e profissionalização, todos os entrevistados se capacitaram por conta própria e sem nenhum apoio da instituição. Os seguintes trechos tratam da visão dos entrevistados E2, E3 e E4, com destaque para entrevista E2 que demonstra que tais ineficiências ocasionaram problemas como a ansiedade:



Sinto-me ansiosa, especialmente pelo fato de trabalhar em um setor muito sensível, no qual realizo uma atividade complexa e delicada, sem que me tenha sido oportunizado o curso de capacitação necessário para tal (Trecho da entrevista, E2).

Em relação a capacitação técnica eu acho que me preparei para isso. Fazendo meu trabalho. Mas em termos estruturais a instituição nunca ofereceu as condições materiais que eram necessárias. Os equipamentos não são adequados. Existe uma defasagem muito grande de pessoas capacitadas. Quando eu cheguei na instituição em 1988, já sabia usar as ferramentas da estatística básica. Me colocaram no setor de estatística, quando eu vi o que faziam lá, eu não acreditei, eram vários números que não serviam para nada, não tinha o mínimo de análise dos dados que eram coletados (Trecho da entrevista, E3).

Difícilmente você vê uma pessoa capacitada tecnicamente e com um currículo acadêmico excelente exercendo um cargo público com liberdade para fazer o que é necessário. O serviço público está muito em torno disso (Trecho da entrevista, E4).

Os entrevistados foram questionados se as *condições adversas da infraestrutura e gestão laborais afetam negativamente seu desempenho*, a respondente E2 respondeu que sim, os respondentes E1, E3 e E4 entraram em concordância afirmando que seu rendimento e a forma como entregam seus serviços não é afetado, no entanto, as condições físicas precárias do trabalho muitas vezes impedem um serviço de qualidade. Isso pode ser exemplificado por meio das falas das entrevistas E1, E2 e E3:

Trabalho do mesmo jeito, sem diminuir meu rendimento, sem diminuir a minha responsabilidade, independentemente de não gostar de estar fazendo o que eu faço, eu desempenho a função da melhor maneira possível desde sempre (Trecho da entrevista, E1).

O excesso de trabalho atrapalhava meu rendimento, eu ficava muito ansiosa com meu antigo setor, sentia até febre emocional. É o setor mais complexo do órgão. Eu ficava tão nervosa que às vezes não conseguia fazer o serviço. Quando minha médica me afastou e eu entrei de licença, meu trabalho é caminho de casa, mas eu fiquei com tanta aversão que eu desviava o caminho para não ter que passar na frente (Trecho da entrevista, E2).

A falta de estrutura atrapalha porque podia ser produzido um trabalho em uma qualidade melhor (Trecho da entrevista, E3).

Analisando o contexto profissional dos servidores em questão, os dados sugerem que estes não sofrem da Síndrome de *Burnout*, no entanto, apresentam sintomas mesmo que em pequena escala. Considerando as ideias de Maslach *et al.* (2001), o *burnout* é um processo gradual oriundo do estresse crônico não tratado, o indivíduo não consegue mais conciliar as exigências profissionais e ocorre um esgotamento físico e mental. Lembrando que, para ser considerado em *burnout*, é necessário apresentar altos níveis em exaustão emocional e despersonalização e baixos níveis em realização profissional.

Os entrevistados não apresentaram níveis de despersonalização por conta do bom relacionamento entre os colegas de trabalho e o reconhecimento que recebem com relação aos seus serviços por parte da maioria dos usuários.

Entretanto, dois respondentes apresentaram altos níveis de exaustão emocional, que em grande parte surgiu do sentimento de frustração com o funcionalismo do serviço público e pelo fato de não estarem fazendo o que realmente almejam.

Os níveis de realização profissional se dividiram entre baixo e moderado principalmente pelas frustrações advindas da gestão ineficiente da instituição, da pouca valorização dos servidores e da ausência de recursos para capacitação, tais fatores propiciam o desenvolvimento da despersonalização e o surgimento do *burnout* com o tempo.

Em relação ao desempenho profissional, três entrevistados responderam que as condições precárias do trabalho não afetam a maneira como entregam seus resultados, demonstrando que conseguem condicionar suas mentes da melhor maneira possível para não chegar ao esgotamento profissional.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo teve como objetivo relacionar os sintomas da Síndrome de *Burnout* com as condições adversas do ambiente laboral, com foco para o serviço público e considerando como objeto de pesquisa as perspectivas dos servidores do Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas, com sede em Manaus.

Foram analisadas as percepções de quatro servidores, sendo três homens e uma mulher, todos acima dos 35 anos, com longo tempo de serviço e com carga horária semanal acima de 40 horas.

Os dados obtidos demonstram que os servidores não sofrem de *burnout*, no entanto, apresentam sintomas que caso não sejam tratados, podem ocasionar a síndrome que é desencadeada gradualmente ao longo do tempo.

Os sintomas em relação à exaustão emocional são altos, em decorrência também da longa jornada de trabalho e do excesso de demandas. Em relação à despersonalização os sintomas são quase inexistentes, isso se atribui ao fato da relação com os colegas de trabalho ser descrita como harmoniosa e saudável, atrelado ao bom relacionamento com os usuários, a

empatia, o desejo de ajudar e ao reconhecimento que recebem como resultado da prestação de serviços. Os níveis de realização pessoal são baixos devido a frustrações com a instituição e a gestão ineficiente, aliados ao baixo salário, pouca valorização da carreira e a falta de recursos para capacitação.

Foram citadas inúmeras vezes o fato da instituição não despender de recursos para qualificação, não existem ofertas de cursos, minicursos ou palestras. O excesso de burocratização e a política em torno das decisões são os fatores que mais incomodam os servidores, as pessoas que estão no alto comando em sua maioria não são capacitadas para suas funções.

No decorrer da pesquisa observou-se que a síndrome tem prevalência entre as mulheres, os homens apresentaram comportamentos mais eficazes no enfrentamento das condições adversas do trabalho. Notou-se também a predominância do *burnout* em profissionais da área da saúde, o que pode sugerir que as pesquisas ocorrem com mais frequência entre esses trabalhadores, os estudos em torno dos servidores públicos são mais escassos.

Um ambiente laboral de qualidade não remete-se apenas a uma boa remuneração, nota-se a necessidade de pesquisas com relação a aspectos cruciais como o valor ao capital humano em sua complexidade.

O trabalho exposto é de relevância para a gestão organizacional, as informações acerca das dimensões da Síndrome de *Burnout* são úteis para formular estratégias e conseguir extrair o melhor dos trabalhadores.

Este estudo limitou-se a um número pequeno de entrevistados e sendo a maioria do sexo masculino, o que impossibilitou ter uma visão mais ampla do tema. Por fim, sugere-se pesquisas que estendam-se para uma quantidade maior de respondentes, diversificação de gênero e faixa etária, como também, o aprofundamento de estudos com foco para o servidor público.

## REFERÊNCIAS

ABREU, K. L.; STOLL, I.; RAMOS, L. S.; KRISTENSEN, C. H. Estresse ocupacional e síndrome de burnout no exercício profissional da psicologia. *Psicologia Ciência e Profissão*, 22 (2), p. 22-29, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/nHqtFfWQX4h3yHBdrrmSbBN/?lang=pt>. Acesso em: 05 mai. 2023.

ALVES, F.; SANTOS, N.; JUNIOR, I.; RIBEIRO, K. Síndrome de Burnout: um estudo em um tribunal de justiça de Minas Gerais. *Revista Gestão e Organizações* ISSN 2526-2289 v. 07, n. 02, Abr/Jun. 2022. Disponível em: <https://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/rgo/article/viewFile/6201/2051>. Acesso em: 01 out. 2023.

ANDRADE, P. S. A.; CARDOSO, T. A. O. Prazer e Dor na Docência: revisão bibliográfica sobre a Síndrome de Burnout. *Saúde e Sociedade, São Paulo*, v. 21, n. 1, p.129-140, 2012. Disponível em <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/bkHHf89FnBmcM74RktJjt3x/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 01 out. 2023.

ASSIS, F. B. Síndrome de *Burnout*: um estudo qualitativo sobre o trabalho docente e as possibilidades de adoecimento de três professoras das séries iniciais. Dissertação - Psicologia Aplicada - Universidade Federal de Uberlândia, 2006.

BALLONE, G. J.; ORTOLANI, I. V. P. N. Da emoção à lesão: um guia de medicina psicossomática. 2. Ed. Revisada e ampliada. Barueri/SP: Manole, 315 p., 2007.

BARBOZA, E.; DANTAS, E.; SANTOS, M. Adoecimento mental no trabalho: uma realidade dos dias atuais. *Revista Trabalho (En)Cena, Palmas-TO, Brasil*, 2019, v4n2, pp.506-518. Disponível em: <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/encena/article/view/7448/16365>. Acesso em: 05 set. 2023.

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.

BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria T. (Org.) *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BEUREN, I. M. *Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade – Teoria e prática*. 3ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2006.

BOECHAT, M.; FERREIRA, M. Preditores individuais e organizacionais do burnout em servidores públicos federais. *Psicologia, Saúde e Doenças*, v. 15, n. 3, 2014.

BOGDAN, R. C. e BIKLEN, Sari K. *Características da investigação qualitativa. Investigação qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora, 1991.

BONEZ, A., DAL MORO, E., & SEHNEM, S. B. (2013). Saúde mental de agentes penitenciários de um presídio catarinense. *Psicologia Argumento*, 31(74), 507-517. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/325078359\\_Saude\\_mental\\_de\\_agentes\\_penitenciarios\\_de\\_um\\_presidio\\_catarinense](https://www.researchgate.net/publication/325078359_Saude_mental_de_agentes_penitenciarios_de_um_presidio_catarinense). Acesso em: 27 set. 2023.

CAMPOS, E. A. R.; KUHL, M. R.; ANDRADE, S. M.; STEFANO, S. R. *Análise dos níveis de estresse em formandos de administração e ciências contábeis de uma universidade pública*.

Revista Gestão & Conexões. Vitória, v.5, n.1, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/12066>. Acesso em: 21 mai. 2023.

CARLOTTO, Mary Sandra e GOBBI, Maria Dolores. Síndrome de Burnout: um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho? *Aletheia*; (10): 103-114, jul.-dez. 1999. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-334998>. Acesso em: 10 set. 2023.

CORREA, T.; ANDRADE, R. A saúde do servidor público em Xequê: um olhar para as causas do seu adoecimento. Revista *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, jun/2020. Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/ccss/2020/06/saude-servidor-publico.html>. Acesso em: 11 set. 2023.

DE OLIVEIRA, L. O., & DE OLIVEIRA, S. M. K. (2016). A síndrome de burnout nas organizações. *Maiêutica-Estudos Contemporâneos em Gestão Organizacional*, 4(1).

EURICH, R. B.; KLUTHCOVSKY, A. C. Avaliação da qualidade de vida de acadêmicos de graduação em enfermagem do primeiro e quarto anos: influência das variáveis sociodemográficas. *Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul*, 30 (3), 211-220, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rprs/a/5ZMmxts6FXSKXH3SXJRCQvB/?lang=pt>. Acesso em: 28 mai. 2023.

FAÚNDEZ, V. O. Laudatio: Dra. Christina Maslach, *Comprendiendo el Burnout*. Ciência e Trabalho, Santiago, v. 19, n. 58, p. 59-63, 2017. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-839749>. Acesso em: 29 set. 2023.

FERIGATO, E. A Síndrome de Burnout: sofrimento psíquico nos profissionais de recursos humanos. *Revista Científica Acertte*, v.1, n.2, 2021. Disponível em: <https://acertte.org/index.php/acertte/article/view/7/11>. Acesso em: 20 ago. 2023.

FERNANDES, A. P. da F. da C. .; PASSOS, J. P. . *Evaluation of psychosocial risks in the workplace: Contributions to the health of federal public servants. Research, Society and Development*, [S. l.], v. 10, n. 7, p. e57010716901, 2021. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/16901>. Acesso em: 20 mai. 2023.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/m8Wc9XQSSBksSQSjG3vJ8CgB/?lang=pt>. Acesso em: 12 set. 2023.

FREUDENBERGER, H. J.; RICHELSON, G. *L'Épuisement professionnel: la brûlure interne*. Tradução Marc Pelletier. Ottawa, ON: Gaëtan Morin, 1987.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAMEU, J. N.; SALAZAR, T. L.; SOUZA, W. F. Prevalência de sintomas de stress entre graduandos de uma universidade pública. *Psicologia da Educação*, São Paulo, 42, p. 13-22, 2016. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psie/n42/n42a02.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2023.

LIMA, F.R.B. et al. Identificação preliminar da síndrome de burnout em policiais militares. *Revista Motricidade*, v.14, n. 1, p.150-156, 2018. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/dccf16be2e1add96dba7b0773b314a75/1?pq-origsite=gscholar&cbl=616555>. Acesso em: 23 set. 2023.

LIPP, M. E. N. Stress e suas implicações. *Estudos de Psicologia*, Campinas, v.1, n. 3 e 4, p. 5-19, ago/dez. 1984. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/psi-6206>. Acesso em: 13 ago. 2023.

MASLACH, C. SCHAUFELI, W.B. LEITER, M., 2001. *Job Burnout. Annu. Rev. Psychol*, 52, 397– 422. Disponível em: <https://www.wilmarschaufeli.nl/wp-content/uploads/2018/05/154.pdf>. Acesso em: 18 set. 2023.

MASLACH, C. *Understanding job burnout. Stress and quality of working life: current perspectives in occupational health*, 37-51. 2006 by Information Age Publishing. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=LfonDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA37&dq=christina+maslach+burnout&ots=nOlyfGyGnd&sig=b70U1148IZHIO69vmoBtg6YbEXc#v=onepage&q=christina%20maslach%20burnout&f=false>. Acesso em: 18 set. 2023.

MASLACH, C.; JACKSON, S. *The measurement of experienced burnout. Journal of occupational behaviour*, v.2, 99-113. 1981. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>. Acesso em: 19 set. 2023.

MASLACH, C.; JACKSON, S.; LEITER, M. *The Maslach Burnout Inventory Manual. In Book: Evaluating Stress: A book of resources* (191-218). 1997. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/277816643> The Maslach Burnout Inventory Manual. Acesso em: 24 set. 2023.

MASLACH, Christina e LEITER, M. P. Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa. Campinas: SP: Papirus, 1999.

MEDEIROS, A.; MATOS, A.; FERREIRA, C.; SILVA, F.; NASCIMENTO, C. A Síndrome de Burnout e os profissionais da contabilidade. *Revista Paraense de Contabilidade - RPC*. Belém - PA. V.4, n.3, p.39-51. Set/Dez 2019. Disponível em: <https://crcpa.org.br/revistaparaense/index.php/crcpa/article/view/49/49>. Acesso em: 12 set. 2023.

MORENO-JIMENEZ, B.; GARROSA-HERNANDEZ, E; GÁLVEZ, M.; GONZALEZ, J.L; BENEVIDES-PEREIRA. A avaliação do burnout em professores. Comparação de instrumentos: CBP-R e MBI-ED. *Revista de Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 7, n. 1, p. 11-19, jan./jun. 2002.

PALAZZO, L. S.; CARLOTTO, M. S.; AERTS, D. R. G. C. Síndrome de Burnout: estudo de base populacional com servidores do setor público. *Revista de Saúde Pública, São Paulo*, v. 46, n. 6, p. 1066-1073, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/wgSNX3jKDPTxCwFVFGMggmP/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 26 set. 2023.

QUEIROZ, C. S., & de Souza, R. S. (2019). Gestão de recursos humanos e adoecimento nas organizações: uma reflexão acerca dos profissionais da gestão de pessoas. *Revista Innovare*.

RIBEIRO, P. O. A influência da subjetividade e a emocionalidade no processo do adoecimento psicossomático. Monografia. (Graduação em Psicologia) – Centro Universitário de Brasília. Brasília/DF. 2004.

RIBEIRO, R.; PAULA, G.; NEVES, M.; NOGUEIRA, R.; MALAQUIAS, J. Síndrome de Burnout e a sua relação com as condições de trabalho em uma equipe de servidores públicos na cidade de Resende Costa - MG. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2021. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos21/13832152.pdf>. Acesso em: 12 set. 2023.

RODRIGUES, A. Stress, trabalho e doenças de adaptação. In: Franco, A. C. L. & Rodrigues, al, (1997). *Stress e trabalho: guia prático com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas, cap. 2.

SANTOS, L.; ABREU, T.; PEREIRA, E. A questão do trabalho desorganizado, um olhar a noção da justiça organizacional: a luz dos reflexos da estatização da Síndrome de Burnout em servidores públicos. *Brazilian Journal of Development*, Curitiba, v.8, n.11, p.72955-72969, nov., 2022. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/54121/40112>. Acesso em: 15 set. 2023.

SCHAUFELI, Wilmar. *Burnout. Stress in Health Professionals*. 1999. Disponível em: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/120.pdf>. Acesso em: 25 set. 2023.

SELYE, H. *Stress: a tensão da vida*. 2 ed. Tradução Frederico Branco. Ibrasa, São Paulo, 1965.

SEYNAEVE, C. V. M. S., & Gomes, V. L. B. (2018). Gestão do trabalho e o adoecimento de servidores públicos na JUCEPA: reflexões sobre o trabalho do assistente social. *Serviço Social em Revista*, 20(2), 45-64. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5433/1679-4842.2018v20n2p45>. Acesso em: 22 set. 2023.

SILVA, J. A.; MARRA, A. V. Estresse em estudantes de administração: um estudo da Universidade Federal de Viçosa. *Revista de Administração da UEG – ISSN 2236-1197*, v.8, n.3 set/dez. 2017. Disponível em: [https://www.revista.ueg.br/index.php/revista\\_administracao/article/view/5750](https://www.revista.ueg.br/index.php/revista_administracao/article/view/5750). Acesso em: 16 mai. 2023.

SILVA, R. B. & BUENO, H. P. V. (2017) A saúde mental e os principais motivos de afastamento do Servidor público brasileiro. Mato Grosso do Sul: UCDB. Recuperado de <http://www.mpm.mp.br/portal/wp-content/uploads/2017/02/saude-mental-e-trabalho.pdf>. Acesso em: 17 set. 2023.

SOARES, W.; RODRIGUES, B.; PIMENTA, C. Síndrome de Burnout, depressão, ansiedade e ideação suicida em servidores de segurança pública. *UNINGÁ Review Journal*, v. 36, eURJ3613, 2021. Disponível em: <https://revista.uninga.br/uningareviews/article/view/3613/2343>. Acesso em: 28 set. 2023.

SOUZA, Matheus Manganelo. A Síndrome de Burnout e o setor público: a percepção dos profissionais atuantes no Serviço de Atendimento Especializado (SAE). Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Gestão Pública), Universidade Federal do Pampa, Santana do Livramento, 2021.

TAMAYO, A. Cultura e saúde nas organizações. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TORQUATO, J. A.; GOULART, A. G.; VICENTIN, P. Avaliação do estresse em estudantes universitários. *InterSciencePlace Revista Científica Internacional*, v.3, n.14, p. 140-154, jul/ago, 2010. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/277753042\\_AVALIACAO\\_DO\\_ESTRESSE\\_EM\\_ESTUDANTES\\_UNIVERSITARIOS](https://www.researchgate.net/publication/277753042_AVALIACAO_DO_ESTRESSE_EM_ESTUDANTES_UNIVERSITARIOS). Acesso em: 17 mai. 2023.

VAZQUEZ, Ana Claudia Souza *et al.* Trabalho e Bem-Estar: Evidências da Relação entre Burnout e Satisfação de Vida. *Aval. psicol.*, Itatiba, v. 18, n. 4, p. 372-381, dez. 2019. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712019000400006](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712019000400006). Acesso em: 22 set. 2023.



**APÊNDICE A**  
**TERMO DE CONSENTIMENTO**

Título: A Síndrome de *Burnout* em servidores públicos do Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas.

Autor(a): Sarah Da Silva Nazareth

Objetivo: pesquisa acadêmica para fins de elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), para obtenção do título de bacharel no curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, com o intuito de relacionar as condições laborais como causas dos sintomas da Síndrome de *Burnout* em servidores públicos.

Procedimento: questionário semiestruturado e entrevistas abertas.

Orientador(a): Prof. Dr. Alberto Bezerra de Melo

Os dados e informações referentes aos respondentes serão de conhecimento apenas do pesquisador e sigilosos ao público.

Eu \_\_\_\_\_ autorizo que as informações prestadas sejam utilizadas na presente pesquisa. Mantido o sigilo referente aos meus dados.

---

Assinatura

Manaus \_\_\_/\_\_\_/2023

## APÊNDICE B

### QUESTIONÁRIO ADAPTADO DO *MASLACH BURNOUT INVENTORY* (MBI) E ASSIS (2006)

#### **Exaustão Emocional:**

1. Ao final de um dia de trabalho, como você se sente?
2. Como você se sente em relação ao seu trabalho?
3. O que o seu trabalho significa para você?
4. Para você, como é trabalhar diretamente com as pessoas?
5. Como você se sente ao lidar com os usuários do serviço público?
6. Existe alguma coisa que te deixa irritado (a) em relação aos usuários? O que você faz?
7. Você utiliza algum recurso ou estratégia para se desgastar menos quando está trabalhando? Qual/quais?
8. Quando você se levanta de manhã para trabalhar, como você se sente?

#### **Realização Profissional:**

1. Fale sobre seus ideais com relação ao seu trabalho.
2. Como você se sente após trabalhar lado a lado com pessoas?
3. Existe algo que te motiva com relação aos usuários? O quê?
4. Existem problemas no dia-a-dia do seu trabalho? Que tipos de problemas? Como você se sente em relação a eles?
5. Como você lida com os problemas emocionais das pessoas que utilizam seus serviços? E de seus colegas de trabalho?
6. Como você se sente com as atividades que têm realizado no seu trabalho?

#### **Despersonalização:**

1. Em sua opinião, como os usuários te veem? Como você acha que eles se sentem com relação ao seu serviço?
2. Como você se relaciona com seus colegas de trabalho?
3. Desde que começou a trabalhar como servidor público, alguma coisa mudou com relação ao seu trabalho? O quê? A que você atribui essas mudanças?
4. Você acha que este trabalho está lhe endurecendo emocionalmente?
5. Que tipos de demandas as pessoas causam em você? Como você recebe essas demandas?

**APÊNDICE C**  
**QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO**

**Idade:** ( ) Entre 18 e 24 anos ( ) Entre 24 e 35 anos ( ) Mais de 35 anos

**Sexo:** ( ) Feminino ( ) Masculino

**Estado civil:** ( ) Solteiro(a) ( ) Casado(a) ( ) Divorciado(a) ( ) Viúvo(a)

**Tem filhos(as):** ( ) Sim ( ) Não / Quantos? \_\_\_\_\_

**Escolaridade:** ( ) Ensino fundamental incompleto ( ) completo/ ( ) Ensino médio incompleto ( ) completo/ ( ) Ensino superior incompleto ( ) completo

**Tempo de profissão:** ( ) Menos de 1 ano ( ) Entre 1 e 5 anos ( ) Entre 5 e 10 anos ( ) Entre 10 e 15 anos ( ) Entre 15 e 20 anos ( ) Entre 20 e 25 anos ( ) Mais de 25 anos

**Carga horária semanal:** ( ) 30 horas ( ) 40 horas ( ) Mais de 40 horas

**Em algum momento da vida profissional apresentou sintomas físicos como consequência do excesso de trabalho? Se sim, quais?**

## ANEXO I

*MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)*

FATORES	AFIRMAÇÕES
<b>EXAUSTÃO EMOCIONAL</b>	Eu me sinto esgotado ao final de um dia de trabalho.
	Eu me sinto como se estivesse no meu limite.
	Eu me sinto emocionalmente exausto pelo meu trabalho.
	Eu me sinto frustrado com o meu trabalho.
	Eu me sinto esgotado com o meu trabalho.
	Eu sinto que estou trabalhando demais no meu emprego.
	Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado.
	Trabalhar com pessoas o dia inteiro é realmente um esforço para mim.
	Eu me sinto cansado quando me levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho.
<b>REALIZAÇÃO PROFISSIONAL</b>	Eu me sinto cheio de energia.
	Eu me sinto estimulado depois de trabalhar lado a lado com a minha clientela.
	Eu posso criar facilmente um ambiente tranquilo com a minha clientela.
	Eu sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.
	Eu trato de forma adequada os problemas da minha clientela.
	Eu posso entender facilmente o que sente a minha clientela acerca das coisas.
	No meu trabalho, eu lido com os problemas emocionais com muita calma.
	Eu tenho realizado muitas coisas importantes neste trabalho.
<b>DESPERSONALIZAÇÃO</b>	Eu sinto que os clientes me culpam por alguns dos seus problemas.
	Eu sinto que eu trato alguns dos meus clientes como se eles fossem objetos.

	Eu acho que me tornei insensível com as pessoas desde que comecei esse trabalho.
	Eu não me importo realmente com o que acontece com alguns dos meus clientes.
	Eu acho que esse trabalho está me endurecendo emocionalmente.

## ANEXO II

### **Perguntas do questionário *Malach Burnout Inventory* (MBI) adaptadas para o estudo qualitativo por Assis (2006)**

**EXAUSTÃO EMOCIONAL:** 1. Ao final de um dia de trabalho como você se sente? 2. Como você se sente em relação ao seu trabalho? 3. O que o seu trabalho significa para você? 4. Para você, como é trabalhar diretamente com pessoas? 5. Como você se sente ao lidar com seus alunos? 6. Existe alguma coisa que te deixa irritada com relação aos seus alunos? O que você faz? 7. Você utiliza algum recurso ou estratégia para se desgastar menos sem sala de aula? Qual (ais)? 8. Quando você se levanta pela manhã para trabalhar como você se sente?

**ENVOLVIMENTO PESSOAL NO TRABALHO:** 1. Fale sobre seus ideais com relação ao seu trabalho. 2. Como você se sente após trabalhar lado a lado com seus alunos? 3. Existe algo que te motiva com relação aos seus alunos? O quê? 4. Existem problemas no dia-a-dia do seu trabalho? Que tipos de problemas são esses? Como você se sente em relação a eles? 5. Como você lida com os problemas emocionais de seus alunos? E de seus colegas? 6. Como você sente e percebe as atividades que tem realizado no seu trabalho?

**DESPERSONALIZAÇÃO:** 1. Em sua opinião, como os alunos te vêem? Como você acha que eles se sentem com relação a você? 2. Como você se relaciona com seus alunos? 3. Como você se relaciona com seus colegas? 4. Desde que começou a trabalhar como professora, alguma coisa mudou com relação ao seu trabalho? O quê? A que você atribui essas mudanças? 5. Você estabelece algum tipo de contato físico com seus alunos e colegas? De que tipo? 6. Que tipos de demandas seus alunos causam em você? Como você recebe essas demandas?