

SÍNDROME DE *BURNOUT* E O SETOR PÚBLICO: a percepção dos profissionais atuantes no Departamento de Água e Esgoto (DAE) de Santana do Livramento/RS

Jeandarmon Ilha da Silva
Prof.^a Dra. Gabriela Cappellari

Resumo: A pesquisa tem como objetivo compreender os elementos potencialmente desencadeadores da Síndrome de *Burnout*, segundo a percepção dos profissionais atuantes no Departamento de Água e Esgoto (DAE) de Santana do Livramento/RS. Desenvolveu-se uma pesquisa aplicada, de caráter descritivo e com abordagem qualitativa. Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas com roteiro semiestruturado com 12 servidores. Quanto à análise e interpretação dos dados, a técnica adotada foi a de análise de conteúdo. Os resultados revelaram em relação à exaustão emocional e a baixa realização pessoal no trabalho que os servidores não possuem sintomas. Já no que diz respeito a despersonalização e ao contexto socioprofissional, as evidências empíricas sugerem a existência de sintomas relacionados a Síndrome de *Burnout*. O estudo contribui no sentido de que a empresa pode promover melhorias tanto no ambiente laboral, quanto no bem-estar dos servidores.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*; Funcionalismo Público; Usuários do Serviço; DAE.

Resúmen: La investigación tiene como objetivo comprender los elementos potencialmente desencadenantes del Síndrome de Burnout, según la percepción de los profesionales que trabajan en el Departamento de Agua y Saneamiento (DAE) de Santana do Livramento / RS. Se desarrolló una investigación aplicada, de carácter descriptivo y con enfoque cualitativo. Para la recolección de datos, las entrevistas se realizaron con un guión semiestructurado con 12 servidores. En cuanto al análisis e interpretación de los datos, la técnica adoptada fue la del análisis de contenido. Los resultados revelaron en relación al agotamiento emocional y bajo rendimiento en el trabajo que los servidores no presentan síntomas. En cuanto a la despersonalización y el contexto socioprofesional, la evidencia empírica sugiere la existencia de síntomas relacionados con el Síndrome de Burnout. El estudio contribuye en el sentido de que la empresa puede promover mejoras tanto en el clima laboral como en el bienestar de los empleados.

Palabras llave: síndrome de Burnout; Funcionalismo público; Usuarios del servicio; DAE.

1.INTRODUÇÃO

A administração pública é compreendida como um conjunto de órgãos pelos quais são responsáveis pela execução de serviços e utilidades que visam atender os interesses da população usuária. Esses serviços são executados continuamente, de forma direta ou indiretamente por delegação de superiores, na sua maioria sem liberdade pessoal, nos quais são essenciais ao bem-estar da sociedade (KOHAMA, 2010). Para prestar estes serviços à população os órgãos necessitam de servidores de uma forma estruturada e alinhada a uma dinâmica de processos, rotinas de trabalho e uma boa interação entre as pessoas. Nesse sentido, o trabalho dá propósito à vida e exerce nos indivíduos um sentimento de ligação com a sociedade (KUBO; GOUVÊA, 2012; SANCHEZ, 2017).

As rotinas e interações podem gerar tensões ao longo do período laboral no qual os servidores não conseguem aliviar em seu tempo de descanso entre uma jornada e outra de trabalho. Nas situações de trabalho de profissionais nas atividades laborais no setor público, segundo Maslach e Jackson (1981), as soluções para os problemas podem não ser facilmente obtidas, levando à frustração e aparecimento de estresse crônico e emocionalmente desgastante, que oferece risco de um profissional desenvolver síndrome de *Burnout*. Segundo pesquisa da *International Stress Management Association*, realizada no Brasil em 2015, 72% das pessoas não estão felizes com o trabalho.

Em sentido complementar, Takeda *et al.* (2001) apontam que quanto mais os indivíduos sentem que o trabalho possui uma alta carga, que não é compensador, que a comunicação com a equipe de trabalho não é boa, além de sentirem insatisfação com o ambiente de trabalho, maior é o nível de esgotamento dos profissionais. Essa tensão psicológica somada as tensões crônicas do dia-a-dia e ao estado de exaustão física, emocional e mental existente em um ambiente de trabalho foi definida por Etzion (1984) como a Síndrome de *Burnout*. Mais tarde, a partir de estudos, Maslach (2003) definiu *Burnout* como uma resposta à prolongada exposição dos estressores crônicos emocionais e interpessoais no trabalho, que despertam no trabalhador uma sensação de fadiga e tensão e ainda um sentimento de estar sofrendo uma sobrecarga no trabalho.

Estudos demonstram a associação entre o contexto do trabalho e a síndrome de *Burnout* (GAINES; JERMIER, 1983; JENARO; FLORES; ARIAS, 2007; RÍOS-CASTILLO *et al.*, 2007; BERND; BEUREN, 2017; SOUSA *et al.*, 2020; MARQUES; HONÓRIO; MARQUES, 2020). Pesquisas apontam elementos que provocam o desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, assim pode-se destacar a falta de incentivo por parte dos superiores, pouca perspectiva na solução de problemas, ausência de uma rede social de apoio, falta de autonomia (COSTA, 2003) e conflito nas relações interpessoais (TUCUNDUVA *et al.*, 2006).

O setor público, por sua vez, apresenta peculiaridades como o apego às regras e rotinas, supervalorização da hierarquia, paternalismo nas relações, apego ao poder, dentre outros (PIRES; MACÊDO, 2006). Ainda que a missão seja prestar serviços à sociedade, esse tipo de gestão encontra-se em contradição com a limitação dos recursos. Quando estes estão disponíveis, tendem a depender de decisão política e da capacidade econômica. Evidencia-se que essas questões são pertinentes posto que determinam elementos relevantes do exercício funcional do trabalhador nesse contexto (MALLMANN *et al.*, 2009).

O estudo, por sua vez, será desenvolvido no Departamento de Água e Esgotos de Santana do Livramento/RS (DAE), autarquia responsável pelo abastecimento de água e tratamento de esgotos do município. Santana do Livramento, localiza-se na região da Fronteira Oeste do estado do Rio Grande do Sul e possui uma população de aproximadamente 82.464 habitantes (IBGE, 2017).

O Departamento de Água e Esgotos (DAE) foi criado pelo Decreto-Lei nº 23/1969 e é responsável por tratar, operar, manter, conservar e explorar, direta e exclusivamente, os sistemas de água potável e também pelo tratamento de esgotos sanitários, assim como os de fossas sépticas e banheiros químicos móveis, em todo o município de Santana do Livramento. O Orçamento anual do Departamento de Água e Esgotos, aprovado em 2020 na Câmara Municipal de Vereadores, para o exercício 2021, é de R\$25.000.000,00 (vinte e cinco milhões de reais). Atualmente o DAE conta com o total de 230 servidores, entre servidores concursados, celetistas, contratados, estagiários e CC's. O referido departamento é responsável por lançar,

fiscalizar e arrecadar as tarifas dos usuários desses serviços, e tem como missão prestar um serviço de qualidade aos seus usuários, buscando a melhoria do saneamento básico da cidade, conscientizando a população que sua arrecadação se reverte em obras para a melhoria da saúde pública, sempre preservando o meio ambiente. Cabe salientar que o DAE tem e seu cadastro um total de 29.696 economias, distribuídas entre economias domiciliar, domiciliar social, comercial e pública.

Assim sendo, a proposta dessa investigação é responder o seguinte questionamento: **Quais são os elementos potencialmente desencadeadores da Síndrome de *Burnout*, segundo a percepção dos profissionais atuantes no Departamento de Água e Esgoto (DAE) no município de Santana do Livramento/RS, Brasil?**

Portanto, o objetivo geral da pesquisa é: compreender os elementos potencialmente desencadeadores da Síndrome de *Burnout*, segundo a percepção dos profissionais atuantes no Departamento de Água e Esgoto (DAE) de Santana do Livramento/RS. Para o alcance do objetivo geral delinear-se os seguintes objetivos específicos: a) identificar o perfil sócio demográfico dos profissionais pesquisados; b) identificar os elementos potencialmente desencadeadores da Síndrome de *Burnout*- exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho; c) analisar o perfil sócio demográfico e com os elementos potencialmente desencadeadores da Síndrome de *Burnout*.

A pesquisa justifica-se pela relevância da temática no contexto do setor público, poucos estudos consideram esta relação. As situações e os riscos vivenciados pelos trabalhadores relacionados à organização do trabalho são problemas de saúde pública e têm se agravado do ponto de vista da vigilância em saúde (SATO; BERNARDO, 2005). Destaca-se assim a contribuição teórica desta pesquisa resultando na ampliação da literatura e embasamento do conteúdo, subsídio no que tange a relação entre a Síndrome de *Burnout* e o contexto de investigação. No serviço público cada setor apresenta particularidades funcionais e organizacionais que influenciam a ocorrência da Síndrome de *Burnout*, como por exemplo, o tipo de público, o conteúdo do cargo, as condições de trabalho e a remuneração (SARTORI; CASSAGRANDE; VERCESI, 2008). Além dessa, há também a contribuição gerencial, uma vez que o diagnóstico pode proporcionar melhorias no ambiente de trabalho e no bem-estar das pessoas atuantes no setor estudado.

A seguir apresenta-se o referencial teórico dividido em dois tópicos, o primeiro descreve sobre a Síndrome de *Burnout* e seus conceitos e o segundo versa a respeito do setor público e *Burnout*.

2.REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Síndrome de *Burnout*

Burnout foi criado por Herbert Freudenberger em 1974, começando a aparecer com regularidade na década de 1970 nos Estados Unidos, especialmente entre as pessoas que trabalhavam nos serviços humanos (MASLACH; SCHUFELI; LEITER, 2001). *Burnout* é caracterizado como uma síndrome, onde teve seus estudos iniciais em cuidadores, os empregados de serviços sociais, enfermeiros ou funcionários de hospital (PRUESSNER; HELLHAMER; KIRSCHBAUM, 1999).

O termo *Burnout* é proveniente de uma gíria inglesa (*burn + out*), denominada nas ciências de desgaste humano. Halbesleben e Buckley (2004) observaram que a definição original de *Burnout* foi muito limitada a aquelas pessoas que exerciam

cargos de serviços humanos. Porém, *Burnout* é vivido por muitos indivíduos em várias ocupações onde não há atendimento a pessoas, levando assim a um consenso de que ao estudar *Burnout* não se deve limitar o seu estudo somente aqueles que prestam serviços de assistencialismo.

Para Schaufeli e Greenglass (2001) a *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS) define *Burnout* como uma crise em sua relação com o trabalho, mensurando as relações dos entrevistados com seu trabalho. A MBI-GS é composta de três dimensões, sendo:

a) Exaustão Emocional (EE): que se refere ao esgotamento de energia emocional e fadiga, e de não poderem dar mais de si em termos afetivos, onde sentem sua energia e seus recursos emocionais se exaurirem, mas sem referência direta às pessoas como a origem desses sentimentos e sim com os problemas dos outros. Nesta dimensão considera-se as seguintes variáveis: sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho; sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho; sinto-me cansado quando me levanto pela manhã; trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim; sinto-me acabado por causa do meu trabalho; e, só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado.

b) Cinismo ou Despersonalização (CI): refere-se a indiferença ou uma atitude distante para com o trabalho onde o trabalhador desenvolve atitudes e sentimentos negativos e de cinismo em relação à cliente e ou usuários, existe ausência de sensibilidade e pode ser manifestado como endurecimento afetivo “coisificação” das relações interpessoais. Nesta dimensão considera-se as seguintes variáveis: sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi esta função; sou menos entusiasmado com meu trabalho; sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo; e, duvido da importância do meu trabalho.

c) Eficácia no Trabalho (ET) ou Baixa Realização Pessoal: enfatiza mais diretamente as expectativas no trabalho, com uma redução significativa dos sentimentos de competência incluindo as expectativas de um indivíduo de eficácia continuada no trabalho onde o objetivo são as pessoas. Nesta dimensão considera-se as seguintes variáveis: sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho; realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho; posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho; sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização; na minha opinião sou bom no que faço e no meu trabalho; e, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.

Em suma, a Síndrome de *Burnout* vem ao longo dos anos acarretando consequências como exaustão emocional, baixo rendimento profissional e despersonalização e com isto acarreta efeitos secundários no ambiente profissional e social. Vale salientar, que devido a sua alta incidência em ambientes laborais vem se tornando um problema de saúde pública em muitos países, incluindo o Brasil. Sendo assim, percebe-se a necessidade de diagnósticos precisos e mais precoces, bem como uma estimativa mais detalhada de sua prevalência, prevenindo-a, diminuindo-a e ou sanando-a.

2.2 Setor Público e *Burnout*

Segundo pesquisa realizada em 2013 pela Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2013), 2,02 milhões de pessoas morrem a cada ano devido a enfermidades relacionadas com o trabalho. Em relação ao estresse, dados da *International Stress Management Association* no Brasil (Isma-BR, 2011), mostram

que 62% da população brasileira economicamente ativa sofre da doença. Deste número, cerca de 30% apresenta Síndrome de *Burnout*.

Schuster, Dias e Battistella (2013) investigaram a existência da relação entre a percepção de justiça organizacional e os níveis de *Burnout* entre os colaboradores de uma instituição de ensino público federal. Os achados da pesquisa apresentaram relação negativa, moderada e significativa entre os níveis de *Burnout* e à percepção de justiça organizacional. A dimensão Exaustão Emocional foi classificada entre média e baixa, a dimensão Cinismo (Despersonalização) apresentou nível baixo e na dimensão Eficácia no Trabalho indicou nível médio a alto, demonstrando assim a necessidade do planejamento de ações preventivas por parte da instituição. O estudo confirmou o desenvolvimento de um comportamento de não produção, tornando-se viral em um ambiente de trabalho, quando um pequeno número de colaboradores influencia os demais negativamente, fazendo com que cada vez menos sintam vontade de fazer parte da organização.

Com o objetivo de analisar a perspectiva dos servidores penitenciários do Estado do Rio Grande do Sul, no que tange a relação entre os componentes do bem-estar no trabalho e a Síndrome de *Burnout*, Corrêa *et al.* (2011) aplicaram um *survey* em 433 respondentes. Constatou-se a partir dos resultados que o bem-estar no trabalho está presente no cotidiano dos servidores e não teve evidências de estresse laboral e Síndrome de *Burnout*. Quanto às correlações entre os constructos, todos demonstraram ser insignificantes. Os resultados revelaram ainda quatro associações significativas entre os níveis dos constructos de bem-estar no trabalho e os de Síndrome de *Burnout*. A primeira associação demonstra a presença parcial do bem-estar no Trabalho, correspondendo a inexistência de estresse laboral e Síndrome de *Burnout*, ou seja, não vivenciam esse adoecimento. A segunda associação diz respeito ao Bem-estar no Ambiente Laboral, sendo que os entrevistados vivenciam o adoecimento. A terceira combinação expôs a existência de bem-estar no Trabalho. Por fim, a quarta associação refere-se a não associação do constructo culpa.

No estudo sobre esgotamento profissional e a satisfação no trabalho em trabalhadores do setor de emergência e terapia intensiva em um hospital público, Rocha *et al.* (2019) encontraram evidências da existência da Síndrome de *Burnout*. Os autores concluíram associação positiva entre a Exaustão Emocional e a insatisfação com o trabalho mostrou-se como o primeiro marcador identificável de Síndrome de *Burnout*. Quanto a Despersonalização, diminui a motivação para o trabalho, além de contribuir para a ocorrência de erros e deterioração da qualidade dos serviços, o que tem suscitado muitas discussões sobre o que fazer nas instituições de saúde para a minimização ou resolução de erros. Já a Baixa Realização Pessoal no Trabalho associou-se a níveis elevados de *Burnout* e maior ocorrência de erros e práticas inadequadas, apesar das dificuldades para se estabelecer essa relação causal, recomendando assim que os gestores assegurem o bem-estar dos profissionais buscando atenção qualificada. Os autores destacam que avaliações periódicas para identificação precoce e prevenção de adoecimento laboral são importantes na redução do sofrimento do profissional e consequentemente melhoria da qualidade e segurança bem como o cuidado prestado.

Moraes (2019) buscaram compreender a incidência de Síndrome de *Burnout* e a sua possível relação com o contexto sócio profissional de professores de ensino médio das escolas estaduais do município de Santana do Livramento/RS. A partir da pesquisa foi possível observar que todos os docentes entrevistados apresentaram

exaustão emocional e que a baixa realização pessoal é identificada nos profissionais em fase final da carreira. A incidência de *Burnout* caracterizou-se pela predominância da exaustão emocional, seguida da baixa realização pessoal, sem sintomas de despersonalização.

Coletta e Berlato (2020), por sua vez, buscaram compreender se o trabalho realizado pelo professor com deficientes intelectuais pode ser associado à Síndrome de *Burnout*. Referente à Exaustão Emocional, a maioria dos entrevistados relatou cansaço, desgaste e sentimento de ter suas energias sugadas ao fim de um dia de trabalho, foi observado também frustração associada à exaustão emocional. Não foi possível identificar a Despersonalização mediante as entrevistas. A Realização Pessoal das educadoras especiais foi verificada quando alguns discursos expressaram sentimentos de felicidade, satisfação e realização ao final de um dia de trabalho.

O próximo tópico versa sobre os procedimentos metodológicos, elencando a classificação da pesquisa, técnica de coleta e análise de dados, utilizados na operacionalização do estudo.

3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para operacionalizar esta pesquisa foram utilizados alguns procedimentos, tendo em vista os objetivos propostos. A presente pesquisa é de natureza aplicada. Thiollent (2009) explica que a pesquisa aplicada se concentra em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais e está empenhada na elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções respondendo assim a uma demanda formulada por “clientes, atores sociais ou instituições”.

Quanto à abordagem é qualitativa, que no entendimento de Denzin e Lincoln (2006) envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus ambientes naturais, onde tenta entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles atribuem. Conforme essa linha de raciocínio, Vieira e Zouain (2005) afirmam que a pesquisa qualitativa atribui importância fundamental aos depoimentos e questionamentos dos atores sociais envolvidos, aos discursos e aos significados expressados por eles. Neste tipo de pesquisa se preza pela descrição detalhada dos fenômenos e dos elementos que o envolvem. Richardson (1999) acrescenta que a pesquisa qualitativa é especialmente válida em situações em que se observa a importância de compreender e entender aspectos psicológicos, cujos dados não podem ser coletados de modo completo por outros métodos, devido à complexidade que apresentam (por exemplo, a compreensão de atitudes, motivações, expectativas e valores).

Já em relação aos objetivos, é descritiva. Santos (1999) aponta que o interesse em descrever fatos e fenômenos se mostra presente depois de o pesquisador ter tido uma aproximação do tema por meio da pesquisa exploratória. Trata-se de um estudo de caso, uma vez que o estudo será realizado no Departamento de Água e Esgoto (DAE) do município de Santana do Livramento/RS. De acordo com Yin (2005) o estudo de caso é uma investigação empírica, averiguar um fenômeno dentro de seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. Um caso é sempre um reflexo da realidade e, ainda que seja uma pessoa, será um aspecto específico ou conjunto de características que irá constituir um caso a pesquisar.

Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas com roteiro semiestruturado. Conforme Godoy (1995) a entrevista é um dos métodos mais utilizados na pesquisa qualitativa e parte de um *continuum* que vai desde entrevistas estruturadas, passando por entrevistas semiestruturadas até entrevistas não estruturadas. O roteiro semiestruturado foi adaptado de Maslach e Jackson (1978) - *Maslach Burnout Inventory* (MBI) e de Moraes (2019), conforme Apêndice A.

Os sujeitos da pesquisa foram 12 profissionais do quadro efetivo, do total de 230, representando um percentual de 5% (cinco por cento), atuantes no Departamento de Água e Esgoto (DAE) do município de Santana do Livramento/RS. Os mesmos foram selecionados por conveniência e acessibilidade devido a vários decretos municipais e estaduais no combate ao COVID-19. A identidade dos mesmos foi mantida em sigilo e os mesmos são denominados neste estudo como E1, E2, E3 e assim, sucessivamente. As entrevistas foram gravadas com as devidas autorizações dos respondentes e os mesmos foram transcritos na integralidade. Tiveram duração de 9 minutos (tempo mínimo) e 27 minutos (tempo máximo).

Quanto à análise e interpretação dos dados, a técnica adotada foi a de análise de conteúdo. Segundo Bardin (2004), a análise de conteúdo apresenta as seguintes etapas no seu processamento: a) pré-análise: nesta etapa, o pesquisador realizou a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final; b) descrição analítica: o material foi submetido a um estudo aprofundado orientado pelo referencial teórico. Procedimentos como a codificação, a categorização e a classificação são essenciais nesta fase. Esta etapa pode ser verificada no Apêndice B; c) interpretação referencial: a reflexão, a intuição com embasamento nos materiais empíricos estabelece relações, aprofundando as conexões das ideias. Nessa fase, o pesquisador aprofundou a sua análise para resultados mais concretos da pesquisa.

Na próxima seção, apresenta-se os resultados da pesquisa, no que diz respeito ao perfil dos respondentes, a incidência da Síndrome de *Burnout* nos profissionais atuantes no DAE e ao contexto socioprofissional.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos Respondentes

Os 12 entrevistados foram homens e mulheres de diferentes níveis de formação (ensino médio, graduação e pós-graduação) com uma faixa etária de 37 anos a 53 anos. Os respondentes são concursados e compõem o quadro efetivo da autarquia, possuem suas cargas horária de trabalho variando de 30 a 44 horas semanais. O Quadro 1 elenca o perfil dos entrevistados.

Quadro 1 – Perfil dos Entrevistados

	Idade	Genero	Estado Civil	Naturalidade	Formação	Tempo De Carreira	Horas Semanais
E1	53	F	Solteira	Uruguaiana	Superior	18 anos	30
E2	37	F	Casada	Santana do Livramento	Superior	11 anos	30
E3	50	F	Solteira	Santana do Livramento	Superior	19 anos	30
E4	45	F	Casada	Santana do Livramento	Superior	11 anos	30

E5	38	F	Casada	Santana do Livramento	Superior	11 anos	30
E6	33	F	Solteira	Uruguaiana	Superior/Pós	11 anos	30
E7	48	M	Solteiro	Santana do Livramento	Superior	15 anos	30
E8	47	M	Solteiro	Santana do Livramento	Técnico	25 anos	30
E9	42	M	União Estável	Santana do Livramento	Superior	13 anos	30
E10	51	M	Casado	Santana do Livramento	Médio	16 anos	36
E11	38	M	Casado	Santana do Livramento	Médio	8 anos	44,8
E12	48	M	Casado	Santana do Livramento	Superior/Pós	17 anos	44,8

Fonte: Dados da pesquisa.

O tópico a seguir versa sobre a incidência da Síndrome de *Burnout* nos profissionais atuantes no Departamento de Água e Esgoto (DAE).

4.2 A incidência da Síndrome de *Burnout* nos profissionais atuantes no Departamento de Água e Esgoto (DAE)

A Síndrome de *Burnout* se desenvolve pela relação de três dimensões características que são: a exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização pessoal.

A respeito da **exaustão emocional** quando os respondentes foram questionados quanto à possibilidade de *mudança de profissão*, 3 afirmaram que trocariam de trabalho caso sejam aprovados em outro concurso público de melhor remuneração, 8 expuseram que não possuem interesse pela idade e por acreditar que já estão estabilizados financeiramente, 1 declarou que talvez mudaria sem manifestar detalhes a respeito.

Hoje não, porque eu já andei por outras áreas e sempre continuo firme aqui com o que eu faço, com atendimento, com a parte administrativa que é o que eu gosto mesmo (Trecho da Entrevista, E6).

Talvez, talvez tivesse escolhido outra que eu passei no vestibular. Talvez sim, talvez não (Trecho da Entrevista, E6).

Referente a *demanda de trabalho*, 6 responderam que a mesma é adequada, baixa ou tranquila e os outros 6 participantes da pesquisa declararam ser elevada, uma vez que a demanda de serviço tem aumentado gradativamente.

A minha demanda só aumenta, eu acho que ela se apoia muito sempre nas mesmas bases, no mesmo servidor. Então acho que ao mesmo tempo que sobrecarrega uns, eu acho que é pelo perfil da pessoa. Tem a função de ser estável, fazendo sempre a mesma quantidade, mas as que demonstram um pouquinho mais de engajamento são mais sugados (Trecho da Entrevista, E6).

É aquilo que eu te digo aqui é um dos lugares que falta gente, entra mais serviço do que o pessoal consegue dar conta se tivesse mais gente uma ou

duas máquinas à disposição seria mais fácil manter as demandas mais em dia (Trecho da Entrevista, E1).

Os profissionais atuantes no DAE de Sant'ana de Livramento foram questionados sobre *como se sentem fisicamente e emocionalmente no seu local de trabalho*. Dos entrevistados, 10 afirmaram que se sentem bem, tranquilos e que fazem o que gostavam. Os outros 2 declaram-se cansados e desgastados, uma vez não possuem autonomia na execução de suas atividades.

Fisicamente é tranquilo emocionalmente que as vezes é complicado a gente tomar uma responsabilidade e ficar de mãos atadas sempre dependendo muito dos outros. Então mesmo que a responsabilidade seja. Junto com as chefias com diretorias. Mesmo assim fica a sensação de que nada está sendo feito poderia ter feito mais (Trecho da Entrevista, E2).

Cansada. Sim, mas por outro lado tenho disposição e vontade de vir trabalhar (Trecho da Entrevista, E3).

Em relação ao *relacionamento com os colegas e usuários do serviço*, 10 responderam que é bom e/ou excelente, 1 apontou que não tem relacionamento com os usuários e outro declarou-se ser estritamente profissional, tanto com colegas quanto com os usuários.

O relacionamento com os colegas é legal. O que dificulta é ter que saber lidar com as reações porque são colegas que tu tens que ter convivência. Eles estarão sempre contigo (Trecho da Entrevista, E2).

Profissional, apenas profissional, mas com essa pergunta complementa a outra. Eu tenho amigos aqui dentro que também são meus amigos lá fora, mas aqui dentro geralmente é mais profissional (Trecho da Entrevista, E9).

Ao *avaliar o ambiente laboral*, no que tange a infraestrutura, 9 alegaram que o departamento carece de estrutura física trabalho. Percebe-se durante a análise das respostas que o servidor se refere ao espaço físico (tamanho das salas), condições precárias de alguns setores, tais como pisos sem manutenção, paredes sem pinturas, vazamento nos telhados, dentre outros. Os outros 3 respondentes afirmaram ser ótima ou adequada. Com esta resposta evidencia-se uma disparidade, porém trata-se do relato de profissionais que trabalham em salas bem estruturadas, equipadas com bons computadores e impressoras, ar condicionado e espaço adequado.

Referente ao ambiente psicológico os participantes da pesquisa alegaram ser bom ou ótimo, não existindo pressão por parte das chefias, o que torna o trabalho tranquilo. No que diz respeito ao relacionamento, os entrevistados afirmaram ser ótimo, excelente e/ou bom, tendo em vista o clima cordial entre os colegas de trabalho, bem como entre o usuário e o servidor, ainda que em proporção mínima existam algumas discórdias.

A infraestrutura em geral eu ainda acho precária, temos muito a avançar a crescer como instituição (Trecho da Entrevista, E11)

Infraestrutura acho que teria que ser melhor montada. Tem muita coisa aí que precisa melhorar, mas devido ao fator financeiro da empresa, eles não colocam para nós (Trecho da Entrevista, E10).

Em relação a *escolha de profissão*, 4 dos respondentes escolheram trabalhar no DAE por necessidade, 3 por gostar da atividade, outros 3 pela estabilidade do concurso público, 1 porque almejava algo diferente, e outro pelo horário reduzido de trabalho. Pode-se observar que existe uma série de sentimentos, pois a satisfação está em 6 entrevistados que alegaram que gostam da atividade e pela garantia de estabilidade, já a insatisfação partiu de outros 6 que alegam trabalhar por necessidade, horário reduzido e uma atividade diferenciada.

Me apaixonei pelo DAE, eu gosto de trabalhar aqui, tenho até inclusive possibilidade de trabalhar em outro lugar, mas eu pretendo continuar trabalhando no DAE. Eu me formei em Direito após o concurso no DAE, trabalho com Direito fora do DAE (Trecho da Entrevista, E3).

Sempre gostei de informática aí surgiu a chance de fazer a carreira sem ter que sair da cidade sem ter que morar sozinho em uma cidade muito grande para mim seria complicado e eu aproveitei a oportunidade e abracei a informática (Trecho da Entrevista, E7).

Referente as *condições do ambiente de trabalho*, 6 entrevistados responderam que não é ideal, pois certos ambientes são insalubres ou inadequados para o que o setor demanda (especial em trecho no setor de arquivo) e os outros 6 entrevistados responderam que as condições são boas para o desempenho da função.

Não é um lugar adequado para o trabalho, tem as paredes que são do reservatório né, bastante úmidas. Para guardar documentos não é adequado, mas no momento não tem outro lugar. Aí nós fizemos todo o possível para guardar da melhor maneira. Temos o arquivo 1, o 2 e o 3 para poder armazenar todos os documentos, que tem que se armazenar por muito e muito tempo. É isso aí para tê-los em condições de manuseá-los (Trecho da Entrevista, E1).

Eu diria para o que me pedem aqui, não falta nada, tenho computador tenho impressora. Está tranquilo (Trecho da Entrevista, E7).

Quanto a *jornada de trabalho semanal*, 9 entrevistados a consideram adequada e tranquila, 1 explicou que não se limita as 6 horas diárias ou as 30 semanais levando demandas de trabalho para serem concluídas em casa, 1 declarou que poderia ser maior e 1 alegou ser muito intensa por ser responsável por um setor crucial para o DAE, onde todos os setores dependem do mesmo para realizar suas atividades. Este, por sua vez, é responsável pelo setor de transporte em que se faz necessário manter todas as viaturas (veículos leves, caminhões, retroescavadeiras) em condições de trafegabilidade, tanto mecânica quanto administrativa.

Eu trabalho de 8 a 12,15 horas por dia, a minha jornada é intensa porque eu estou num setor que é o coração do DAE, eles não se movimentam sem o transporte, eu faço escala eu vejo veículo estragado, é motorista que não vem, é motorista de atestado, motorista que quer folga. Por isso é muito intensa minha rotina aqui (Trecho da Entrevista, E12).

Não se limita a essas horas, eu levo o serviço para casa. Mas eu acho que como está dentro da minha função, não é? não me importa se eu levo o serviço, levo um relatório para ler e acho que isso faz parte das minhas atribuições eu cumpro tranquilamente (Trecho da Entrevista, E6).

Quando questionados a respeito do *contexto em que se encontra o funcionalismo público*, 5 explicaram que o funcionalismo está desvalorizado e rotulado, 5 alegaram que o mesmo está em processo de aprendizagem e que o cenário está complicado. Desvalorizado porque o salário está defasado, há mais de 16 anos sem um aumento real, apenas a reposição anual que sempre está abaixo do índice da inflação. Também em processo de aprendizado porque não havendo concurso, o DAE vem há alguns anos contratando e os contratados necessitam de tempo de adaptação e aprender a função. Os outros 2 declararam estar desempenhando o seu trabalho, sendo que um destes fez relação com a política, alegando vínculos políticos e troca de favores.

Funcionalismo público como um todo tem um lado bom e o lado ruim, mas o funcionalismo ele está muito atrelado à política e não ao empreendimento (Trecho da Entrevista, E2).

Hoje está tudo complicado e mais difícil do pessoal ser funcionário público, tem muitos entraves que a gente não consegue dar andamento nas coisas, na própria gestão pública a gente estudou que se tu fores à risca como se pede tu não te movimentas dentro do serviço público (Trecho da Entrevista, E12).

Perguntou-se aos respondentes se os mesmos acreditam que *o seu trabalho influencia de alguma forma a vida das pessoas ao seu redor e a percepção dos profissionais é unânime no sentido afirmativo, onde suas ações repercutem positivamente em seu meio, proporcionando de certa forma um norte, tanto para seus colegas quanto para familiares e amigos.*

Muita gente gostaria de estar no meu lugar. Mas é como eu mexo com todo mundo que me diz isso: na hora que eu estava estudando me chamavam de loco, está agora que eu estou aqui todo mundo queria tá no meu lugar mas ninguém fez o que eu fiz (Trecho da Entrevista, E7).

Sim eu acho que tu conversar com uma pessoa dizer alguma coisa positiva e essa pessoa estar disposta a ouvir, ela vai levar aquilo para ela (Trecho da Entrevista, E6)

Em relação *a percepção dos usuários do serviço*, 4 declararam que desejam ser vistos como eficientes e profissionais, 3 não souberam opinar, 2 creem em ser solucionadores de problemas e os outros 3 julgaram ter uma imagem negativa, tendo em vista a autoridade exercida na função pública. Cabe salientar que na fala do E11, quando este diz que deve deixar a pessoa sem água, custe o que custar, o mesmo referiu-se ao corte do fornecimento de água no caso de inadimplência.

Eles me veem como uma pessoa do mal porque sou o encarregado a executar as ordens de corte, isso é verídico. Em relação a minha pessoa devem me achar arrogante, prepotente. Não sei explicar, mas acho que acham isso devido ao meu trabalho. Meu trabalho é chegar e deixar a pessoa sem água, custe o que custar (Trecho da Entrevista, E11).

Alguns usuários me acham autoritária. Eu sou não sei se é defeito ou qualidade, mas eu acho que não são todos. Como tudo tem suas exceções, na maioria das vezes eu não atendo os usuários, quando atendo tento atender da melhor maneira possível na minha área (Trecho da Entrevista, E3).

A exaustão emocional refere-se ao esgotamento de energia emocional e fadiga. Isto é, sentir-se emocionalmente esgotado com o trabalho, sentir-se cansado pela manhã; trabalhar e sentir-se tenso e desejar fazer o trabalho e não ser incomodado (SCHAUFELI; GREENGLASS, 2001). Assim, partir dos dados expostos a respeito da exaustão emocional, sugere-se que os servidores não possuem sintomas, uma vez que se demonstraram satisfeitos com a rotina e jornada de trabalho e ainda, com o relacionamento entre colegas e usuários do serviço.

No que tange a **despersonalização**, fator evidenciado por insensibilidade emocional do profissional ou endurecimento afetivo, foi investigado junto aos profissionais da autarquia os elementos relativos ao seu ambiente laboral, relacionamento com os colegas e usuários, relacionamento e comunicação com os diferentes níveis hierárquicos, bem como o seu desenvolvimento pessoal.

Cabe salientar que deste fator em diante não foi quantificado as opiniões de cada servidor em função de que todas as respostas se assemelham, ocasionando um percentual equilibrado em suas respostas.

Ao analisar as respostas dos entrevistados sobre *como avaliam o seu relacionamento com as colegas e usuários do serviço*, não se evidencia fatos muito significativos, pois consideram o seu ambiente laboral de bom a excelente. No entanto, alguns entrevistados relataram problemas de comunicação. Os relatos a seguir versam a respeito:

Há as vezes uma maneira de dizer que quem trabalha em cima, e quem trabalha baixando as escadas, de maneira diferente. Tem essa diferença de qual não é todos que fazem, mas tem muitos colegas que fazem né... então nisso aí há uma diferença sim, quem trabalha lá nos setores de cima no setor burocrático, para os setores aqui embaixo que é o operário né... que é o manual (Trecho da Entrevista, E1).

O usuário nos dá serviço, é aquela história, todo mundo que liga para cá (setor de redes de esgoto) quer ser atendido primeiro, tipo eu sei que tem outras reclamações né, todo mundo que tem um problema com o esgoto, até mesmo pela insalubridade, o cheiro e cobra que vá atender ele hoje. Não quer saber quantos tem na frente, mas tá, é isso aí o pessoal reclama, reclama e quer urgência, embora nem sempre seja possível de atendê-los. (Trecho da Entrevista, E7).

Percebe-se no trecho do entrevistado E1 certo descontentamento, pois expressa um sentimento de tratamento diferenciado entre operários (que trabalham das escadas para baixo, escadas estas que separam a sede administrativa do pátio) e os servidores da área administrativa.

Os profissionais que participaram deste estudo foram interrogados sobre *como avaliam de modo geral o seu ambiente laboral* e os resultados expressam satisfação com o ambiente psicológico, e um certo grau de insatisfação com o ambiente físico, acreditando que estão tendo um tratamento diferente dos que estão em salas melhor estruturadas.

O ambiente físico não é o ideal. Acho o local ruim, até pelas atividades que a gente tem que exercer que não são compatíveis, então não é um local adequado (Trecho da Entrevista, E2).

O ambiente físico não tem estrutura nenhuma, um pouco abandonado, mas o ambiente geral com os colegas é bom (Trecho da Entrevista, E5).

Os entrevistados foram interrogados quanto a *como funciona a comunicação e relacionamento entre as pessoas de nível hierárquico elevado com as de nível mais baixo*. As respostas expressam insatisfação por parte do profissional.

A comunicação é muito formal, muito no papel de ambos os lados. A comunicação é falha (Trecho da Entrevista, E2).

Bom, aqui em relação ao setor, nesse período vamos dar um exemplo; nesse último governo que eu respondo pelo setor desde abril de 2018, para mim teve dois diretores que foram 100%, o resto o mínimo inclusive os outros até fecharam portas de oportunidades de trabalho trancando serviços (Trecho da Entrevista, E11).

Embora entende-se que a formalidade é essencial no serviço público. Os achados da pesquisa revelam insatisfação, pelo fato de que para toda e qualquer informação e ou comunicação se deve confeccionar e imprimir um documento.

Também se questionou a respeito de suas *carreiras*, suas conquistas, objetivos e frustrações. Neste sentido, os dados revelam satisfação pessoal, porém os servidores deixam claro que não há incentivo por parte da empresa. A maioria dos entrevistados expressam que tiveram várias conquistas, entre estas os adicionais incorporados em seus salários, adicionais por conclusão de diferentes níveis de escolaridade.

Eu acho que o que eu conquistei foi na verdade quando eu entrei quando eu assumi o setor ali como uma função gratificadas eu não tinha muita experiência. Eu acho que todos esses 11 anos aí o que eu conquistei de melhor foi a experiência de lidar com as pessoas. Foi o que eu mais aprendi. Sou outra pessoa. Eu acho que eu podia ter feito. Eu acho que eu podia ter me qualificado nessa área humana desde antes. Se eu pudesse eu teria começado diferente (Trecho Entrevista, E6).

Eu não penso que eu deixei de conquistar. Ainda tenho tempo para conquistar e sim. Conquistei várias coisas tanto os bens materiais quanto outros tipos. A princípio estou bem realizado (Trecho entrevista E9).

A despersonalização é caracterizada pela insensibilidade emocional do profissional ou endurecimento afetivo (SCHAUFELI; GREENGLASS, 2001). Neste sentido, as evidências empíricas sugerem a existência de sintomas relacionados a Síndrome de *Burnout*, dadas as insatisfações expostas pelos entrevistados.

Por fim, a dimensão **baixa realização pessoal no trabalho** consiste na falta de confiança por parte dos entrevistados nas atividades ligadas ao trabalho. Quando questionados *como se sentem em relação as suas carreiras*, a maioria dos entrevistados relataram que era tudo o que queriam ou então que alcançaram a estabilidade que almejavam.

Eu dou o meu máximo, e eu acho que eu sou reconhecida por isso. Acho que os colegas, tanto os colegas como a direção, porque também me importo com o que os colegas acham, me importo que todo mundo veja e que eu procuro fazer melhor (Trecho da Entrevista, E6).

A minha carreira aqui no DAE, pelo tempo que eu tenho, a minha carreira evoluiu e começou a crescer. Depois que eu concluí a faculdade, e fiz uma

pós-graduação em gestão, que aí tu vês como é a rotina de trabalho (Trecho da Entrevista, E12).

Os entrevistados foram questionados quanto a opinião deles de *como são vistas pelos usuários do serviço e como os mesmos se sentem em relação a eles*. A partir dos relatos, pode-se observar diferentes sentimentos. Alguns servidores se mostraram indiferentes, pois não possuem contato direto com os usuários, outros alegaram que os usuários têm uma visão negativa do servidor em função do que escutam falar ou leem nas redes sociais, enquanto outros afirmaram que recebem elogios.

Eu acho que é bom, como uma pessoa tranquila e acessível, porque sempre que houve algum conflito eu tentei resolver da melhor maneira possível e sempre há alguma solução e quando alguma coisa chega a mim e tem que indeferir ou negar, sempre tem alguma forma de ajudar a pessoa, mesmo que seja não formalmente mas ajudar de uma outra forma (Trecho da Entrevista, E6).

Em relação aos usuários, eles me veem como uma pessoa do mal porque sou o encarregado e executar as ordens de corte do fornecimento de água, isso é verídico e em relação a minha pessoa, devem me achar arrogante, prepotente sei lá não sei explicar a palavra certa, mas acho que acham isso devido ao meu trabalho, meu trabalho é chegar e deixar a pessoa sem água custe o que custar (no sentido de obedecer às ordens de serviço) (Trecho da Entrevista, E11).

No que tange a respeito de *como avaliam o relacionamento com as colegas e usuário do serviço*, observou-se que não existe conflitos, nem sentimentos de insatisfação no tratamento entre eles.

Bom, com os colegas 100%, principalmente essa turma aqui do pátio não tem problema, alguma coisa que se teve, foi porque tive que executar o corte na residência deles, é o que falo pra eles, aqui se teu salário está em dia, tu tem que dar o exemplo, tive dois problemas com colegas mas se resolveu e em relação à usuário tive 10% de problemas com todo mundo, os outros são conscientes da sua falha, como falta de pagamento e outros as vezes, querem dar carteiraço, baixar o nível ofender mas acho que está dentro da normalidade (Trecho da Entrevista, E11)

É bom o meu relacionamento, porque eu sou um cara que tenho bastante contatos, gosto de conversar estou sempre lendo uma coisa e outra e quanto aos usuários também mantenho contato sempre (Trecho da Entrevista, E12).

Schuster, Dias e Battistella (2013), afirmam que a baixa realização pessoal é detectada pela auto avaliação negativa, insatisfação, desânimo e infelicidade ao trabalho. A partir dos dados apresentados, o estudo propõe a inexistência da Síndrome de *Burnout* nos profissionais do DAE, tendo em vista o contentamento com a carreira e o bom relacionamento entre colegas e usuários.

O próximo tópico elenca o contexto socioprofissional nos profissionais atuantes no Departamento de Água e Esgoto (DAE) e sua relação com a Síndrome de *Burnout*

4.3 O Contexto Socioprofissional nos profissionais atuantes no Departamento de Água e Esgoto (DAE) e sua relação com a Síndrome de *Burnout*

As análises apresentadas a seguir estão relacionadas com as características do contexto socioprofissional dos servidores do Departamento de Água e Esgoto (DAE), no que tange a escolha de profissão, mudança de profissão, funcionalismo público e qualificação profissional.

A respeito da *escolha da profissão*, os entrevistados relataram a importância da estabilidade profissional proporcionada pelo órgão Público. Também os respondentes demonstraram satisfação quanto a profissão que exercem. Em alguns casos o ambiente físico não é considerado dos melhores, mas se sentem psicologicamente satisfeitos, exercendo suas jornadas de trabalho com esmero e dedicação. Todavia, os participantes da pesquisa apontaram que não possuem apoio dos seus superiores.

Apoio até existe, acredito que sim. O problema é que são tantos outros problemas que é preciso sempre decidir por qual lado seguir. Então às vezes se eles (diretorias) tivessem condições eu acho que a mesma trataria os problemas (Trecho da Entrevista, E2).

Na verdade, fazem 11 anos que eu estou ali, em alguns momentos as chefias nem se interessam em saber qual é o nível de formação que a pessoa tenha, e deveriam porque tem muitos servidores que são bem qualificados e a direção não está nem aí, não enxergam esta qualificação (Trecho da Entrevista, E6).

Diante do contexto de trabalho dos profissionais, os achados da pesquisa revelaram sobre *mudança de profissão* que os entrevistados não mudariam, por estarem realizados profissionalmente alcançando os seus objetivos. Esse resultado evidencia que os servidores dão prioridade para a sua profissão.

Não mudaria, mas me especializaria cada vez mais na minha profissão (Trecho da Entrevista, E3).

Hoje não, porque eu já andei por outras áreas e sempre continuo firme aqui, com o que eu faço, com o atendimento com a parte administrativa que é o que eu gosto mesmo (Trecho da Entrevista, E6).

Acerca das *condições do ambiente de trabalho*, quando questionados a respeito da infraestrutura, materiais de trabalho e ambiente psicológico que o DAE oferece para exercício de suas funções, os relatos apontam que nem sempre as condições e os equipamentos de trabalho são as melhores, embora exista uma cobrança por melhores condições do ambiente laboral e aquisição de equipamentos considerados de primeira linha. Geralmente, a aquisição de materiais e equipamentos não é possibilitada por causa do entrave e burocracia das licitações.

Olha, teria que melhorar algumas coisas né, principalmente na parte física que nós reclamamos muito, e num contexto geral é médio (Trecho da Entrevista, E10).

Olha, o equipamento que nós temos é mínimo, é pouco, não tem muita necessidade, ainda noto falta de estrutura e logística que é muito precária, veículos já usados, velhos, sucateados, desconfortáveis, pequenos para uma equipe de trabalho, mas acho que dois pontos para avaliar daqui do setor principalmente é a falta de estrutura e logística (Trecho da Entrevista, E10).

Quanto ao *funcionalismo público*, os respondentes relataram insatisfação com o tratamento recebido pelos cargos superiores e sinalizaram que o público privado possui uma percepção negativa dos servidores.

O funcionalismo público é bom, é o que trabalha, nós somos as formiguinhas né... que damos andamento, sequência ao trabalho da nossa autarquia aqui no momento (Trecho da Entrevista, E1).

O funcionalismo é visto pela sociedade, talvez porque não seja funcionário público, cada vez pior. Acho que a imagem está cada vez pior (Trecho da Entrevista, E6).

Sobre a oportunidade de *qualificação profissional* por meio de cursos de aperfeiçoamento, os entrevistados afirmaram que não possuem apoio dos diretores em geral. Pontuaram que boa parte dos servidores possuem curso superior ou pós-graduação completa e que o interesse de qualificação é próprio.

Porque eu procuro me formar na minha área, mas não tenho incentivo (Trecho da Entrevista, E6)

Sim, sempre que possível participo de cursos de aperfeiçoamento na área de trabalho, como curso de licitação, curso de pregoeiro entre outros (Trecho da Entrevista, E8)

Diante do exposto, analisando o contexto socioprofissional dos profissionais atuantes no DAE de Santana do Livramento/RS, os dados sugerem que em alguns setores da autarquia, em sua maioria, setores ligados a área operacional, existem sintomas da Síndrome de *Burnout*, uma vez que se observou descontentamento de alguns entrevistados quanto a infraestrutura física de trabalho e ao reconhecimento ou valorização por parte de seus superiores.

É possível observar que, em relação às demais teorias estudadas, o Departamento de Água e Esgotos, apresenta um nível consideravelmente inferior da presença da Síndrome de *Burnout*, porém devido ao universo de pesquisa em relação ao número de servidores, prejudica uma comparação mais precisa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi compreender os elementos potencialmente desencadeadores da Síndrome de *Burnout*, segundo a percepção dos profissionais atuantes no Departamento de Água e Esgoto (DAE) de Santana do Livramento/RS.

Em relação a incidência da Síndrome de *Burnout* nos profissionais no que tange à exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal conclui-se que em relação à exaustão, os servidores não possuem sintomas, uma vez que se demonstraram satisfeitos com a rotina e jornada de trabalho e ainda, como o relacionamento entre colegas e usuários do serviço.

Já no que diz respeito a despersonalização, as evidências empíricas sugerem a existência de sintomas relacionados a Síndrome de *Burnout*, dadas as insatisfações expostas pelos entrevistados. Segundo dados levantados na categoria baixa realização pessoal, o estudo propõe a inexistência da Síndrome de *Burnout* nos profissionais do DAE, tendo em vista o contentamento com a carreira e o bom relacionamento entre colegas e usuários.

No que se refere ao contexto socioprofissional, os dados sugerem que em alguns setores da autarquia, em sua maioria, os setores da área operacional, existem

sintomas da Síndrome de *Burnout*, uma vez que se observou descontentamento de alguns entrevistados quanto a infraestrutura física de trabalho e ao reconhecimento ou valorização por parte de seus superiores.

Enquanto contribuição teórica, esta pesquisa oferece elementos para a compreensão da temática no contexto da administração pública. Em relação a contribuição prática, evidencia-se que os dados apresentados podem fomentar melhorias tanto no ambiente laboral, quanto no bem-estar dos servidores. Estas melhorias passam pela implantação de um Setor de RH bem estruturado, contendo em seu quadro de servidores um profissional Psicólogo e Assistente Social.

Entende-se que este estudo apresenta limitações, o que é percebido como natural em trabalhos de pesquisa. Entre as limitações decorrentes deste estudo, destaca-se que as conclusões se restringem às percepções dos servidores entrevistados. Também, salienta-se que a aplicação da pesquisa se restringiu ao Departamento de Água e Esgoto (DAE) de Santana do Livramento/RS. Portanto, qualquer conclusão deve ser delimitada às especificidades desse departamento em sua integridade, havendo sido estudado os sentimentos dos servidores tanto da área administrativa, quanto operacional.

A partir dessas limitações, sugere-se como estudos futuros a ampliação do escopo de pesquisa e também investigar outras organizações públicas. Estudos comparativos entre organizações públicas podem permitir melhor compreensão da temática.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2004.

COLETTA, C.; BERLATO, H. As Vivências do Trabalho e suas Suscetibilidades: A Patologia como um Fim. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 19 n. 1 p.061-082, Jan-Abr, 2020..

CORRÊA, J. S.; LOPES, L. F. D.; ALMEIDA, D. M. CAMARGO, M. E. Bem-Estar no Trabalho e Síndrome De *Burnout*: Faces Opostas no Labor Penitenciário. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie**, v. 20, n. 3, São Paulo, 2019.

COSTA, A. E. B. **Auto-eficácia e burnout**. Revista Eletrônica InterAção Psy, v. 1, p. 34-67, 2003.

DENZIN, N; LINCOLN, Y. A disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. IN: **O Planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: ArtMed, 2006, p.15-41.

ETZION, D. Moderating Effect of Social Support on The Stress Burnout Relationship. **Journal of Applied Psychology**, n. 69, v. 4, p.615-622, 1984.

GAINES, J.; JERMIER, J. M. Emotional exhaustion in a high stress organizations. **Academy of Management Journal**, n. 26, p. 567-586, 1983.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.

HALBESLEBEN, J. R. B.; BUCKLEY, M. R. Burnout in organizational life. **Journal of Management**, v. 30, n. 6, p.859-879, 2004.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades**. 2017. Disponível em <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=431710>>. Acesso em: 5 outubro 2020.

JENARO, C.; FLORES, N.; ARIAS, B. Burnout and coping in human service practitioners. **Professional Psychology: Research and Practice**, n. 38, p. 80-87, 2007.

KOHAMA, H. **Contabilidade Pública: Teoria e Prática**. 11. Ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2010.

KUBO, S. H.; GOUVÊA, M. A. Análise de fatores associados ao significado do trabalho. **Revista de Administração da USP**, v. 47, n. 4, p. 540-554, 2012.

MALLMANN, C. S.; PALAZZO, L. S.; CARLOTTO, M. S.; AERTS, D. R. G. C. Fatores associados à síndrome de *burnout* em funcionários públicos municipais. **Psicologia:Teoria e Prática**, v. 11, n. 2, p. 69-82, 2009.

MARQUES, L. R.; HONORIO, L. C.; MARQUES, A. L. Burnout no trabalho do médico: o caso dos profissionais que atuam no serviço de atendimento de urgência e emergência na cidade de Belo Horizonte-MG. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 20, n. 1, p. 141-165, jan./mar. 2020.

MASLACH, C. Job burnout: New directions in research and intervention. **Current Directions in Psychological Science**, v. 12, n. 5, p. 189-192, Oct, 2003.

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

MORAES, R. C. Síndrome de burnout: um estudo sobre sua incidência nos professores do ensino médio das escolas estaduais do município de Santana do Livramento - RS. 28 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Pampa, Campus Santana do Livramento, Santana do Livramento, 2019.

PIRES, J. C. S.; MACÊDO, K. B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **RAP**, v. 40, n. 1, p. 81-105, 2006.

PRUESSNER, J. C.; HELLHAMMER, D. H.; KIRSCHBAUM, C. Burnout, perceived stress, and cortisol responses to awakening. **Psychosomatic Medicine**, v. 61, n. 2, p. 197-204, Mar-Apr, 1999.

ROCHA, L. J.; CORTES, M. C. J. W.; DIAS, E. C.; FERNANDES, F. M.; GONTIJO, E. D. Esgotamento profissional e satisfação no trabalho em trabalhadores do setor de emergência e terapia intensiva em hospital público. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 17, n. 3, p. 300-312, 2019.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social, métodos e técnicas**. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

RÍOS-CASTILLO, J. L.; BARRIOS-SANTIAGO, P.; OCAMPO-MANCILLA, M.; ÀVILA-ROJAS, T. L. Desgaste profissional en personal de enfermería. Aproximaciones para un debate. **Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social**, v. 45, n. 5, p. 493-502, 2007.

SANCHEZ, W. A. R. **Significados e sentidos de trabalho e carreira de trabalhadores de seis países das Américas**. Tese de doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2017.

SANTOS, A. R. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

SARTORI, L. F.; CASSAGRANDE, M. P.; VERCESI, C. **Burnout em Policiais: a Relação entre o Trabalho e o Sofrimento**. XXXII EnANPAD. Rio e Janeiro, 2008.

SATO, L.; BERNARDO, M. H. Saúde mental e trabalho: os problemas que persistem. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v. 10, n. 4, p. 869-878. 2005.

SCHUSTER, M. S.; DIAS, V. V.; BATTISTELLA, L. F. Mapeamento da temática justiça organizacional e a relação de suas dimensões com comportamento organizacional. **Revista de Administração IMED**, v. 3, n. 1, p. 43-53, 2013.

TAKEDA, F.; YOKOYAMA, E.; MIYAKE, T.; NOZAKI, S. Relationship between burnout and occupational factors in staff of facilities for mentally retarded children. **Journal of Occupational Health**, v. 43, p. 173-179, 2001.

THIOLLENT, M. **Metodologia de Pesquisa-ação**. São Paulo: Saraiva, 2009.

TUCUNDUVA, L. T. C. M.; GARCIA, A. P.; PRUDENTE, F. V. B.; CENTOFANTI, G.; CARLA MANZONI DE SOUZA, C. M.; MONTEIRO, T. A.; VINCE, F. A. H.; SAMANO, E. S. T. GONÇALVES, M. S.; GIGLIO, A. D. A síndrome da estafa profissional em médicos cancerologistas brasileiros. **Revista da Associação de Medicina Brasileira**, v. 52, n. 2, p. 108-112, 2006.

VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. **Pesquisa Qualitativa em Administração - Teoria e Prática**. Editora FGV, 2005. 240 p.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS

Adaptado de Maslach e Jackson (1978) - Maslach Burnout Inventory (MBI) e de Moraes (2019)

BLOCO A - PERFIL DO RESPONDENTE

1. Nome.
2. Idade.
3. Sexo.
4. Estado civil.
5. Naturalidade

BLOCO B – CONTEXTO SOCIOPROFISSIONAL

1. Histórico profissional. (Formação e função)
2. Tempo de carreira?
3. Quantas horas semanais você trabalha?
4. Você é contratado ou concursado?
5. Como se deu a escolha pela profissão? Explique.
6. Se tivesse a oportunidade hoje, você mudaria de profissão? Explique.
7. Como você avalia as condições do seu ambiente de trabalho? Explique.
8. Referente ao contexto em que se encontra o funcionalismo público, qual sua opinião sobre o assunto? Explique.
9. Qual sua opinião referente a demanda de trabalho? Explique.
10. Como você avalia os equipamentos necessários para realização de suas tarefas? Explique.
11. Como funciona a comunicação e relacionamento entre as pessoas de nível hierárquico elevado com as de nível mais baixo? Explique.
12. Existe algum apoio das chefias para o seu desenvolvimento profissional? Explique.
13. Você dispõe de cursos de aperfeiçoamento no setor/departamento em que atua?

BLOCO C –SÍNDROME DE BURNOUT

1. Como você se sente fisicamente e emocionalmente no seu local de trabalho? Explique.
2. Como você avalia (de modo geral, infraestrutura, ambiente psicológico e relacionamento) o seu ambiente laboral? Explique.
3. Como você avalia o seu relacionamento com os colegas e usuários do serviço? Explique
4. Qual sua opinião a respeito da sua jornada de trabalho diária e semanal? Explique.
5. Como você se sente em relação a sua carreira? (O que conquistou e o que acha que de repente deixou de conquistar). Explique.
6. Durante o seu tempo de carreira, você acredita ter conseguido alguma realização em sua profissão? Se sim, quais? Explique.
7. Você acredita que por meio do seu trabalho, você influencia de alguma forma a vida das pessoas ao seu redor? Explique.

8. Em sua opinião como os usuários do serviço te veem? Como você acha que eles se sentem com relação a você? Explique.
9. Como você qualifica seu desempenho no trabalho? Explique.
10. Como você lida com os problemas do dia a dia no seu local de trabalho (colegas, usuários dos serviços)? Explique
11. Você gosta de trabalhar diretamente com pessoas? Explique.

APÊNDICE B

TABELA DE CODIFICAÇÃO

Constructos Estudados		Questões do instrumento de coleta de dados
Síndrome de <i>Burnout</i>	Exaustão Emocional	-6B -9B -1C -3C -2C -5B -7B -4C -8B -7C -8C
	Despersonalização	-7C -11B -3C -5C -10B -6C- -8C -2C -9C -9B -10C -4C -1C
	Baixa Realização Pessoal	-2C -8C -3C -5C
Contexto Socioprofissional	Profissão	-5B -8C -2C -10C -4C -12B -5C -7C -6C -9C -3C -4B -9B
	Mudança de Profissão	-6B

		-5B -5C
	Condições do Ambiente de Trabalho	-7C -8B -7B -8C -6C -6B -10B -9B
	Funcionalismo público	-7C -4C -8B -11B -9B -10B -3C -5B -7B -3C
	Qualificação Profissional	-12B -6B -11B -7C -8C -4C -5C -10B -13B