

SÍNDROME DE BURNOUT: AS NOVAS FORMAS DE TRABALHO QUE ADOECEM

2016

Jéssica Cândido

Graduada em Psicologia pela Faculdade de Jandaia do Sul. Pós-graduada em Psicopedagogia clínica e institucional pelo Instituto Rhema Educação. Acadêmica do Curso de Gestão Empresarial, Marketing e Recursos Humanos da UNESPAR - Universidade Estadual do Paraná - Campus Apucarana (Brasil)

Lindinalva Rocha de Souza

Mestre em Administração pela Universidade Federal do Paraná (2009). Especialista em Gestão Empresarial pela Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana (2005). Graduada em Administração Pública pela Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana (2000). Professora na Universidade Estadual do Paraná - Campus de Apucarana (Brasil)

E-mail para contato:

jehsscandido@gmail.com

RESUMO

O presente artigo busca analisar a Síndrome de Burnout (estresse causado pelo trabalho) analisando suas causas, sintomas, a relação da tecnologia nas relações de trabalhos disfuncionais atuais e os tratamentos disponíveis. A Síndrome de Burnout, ainda que se apresente com outros nomes como estafa, estresse e estresse ocupacional é vista como um problema social que vem ganhando cada vez mais destaque. Seja pelas mudanças tecnológicas que envolvem o trabalho, deixando-nos sempre conectados, ou pelo aumento de tempo que passamos trabalhando nos dias atuais. Para analisarmos a problemática foi feita pesquisa bibliográfica na internet, revistas e livros da área.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout; estresse; trabalho.

Copyright © 2017.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License 4.0.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



1. O TRABALHO COMO CAUSADOR DE ESTRESSE

O termo burnout, derivado de um jargão inglês, significa “aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia” (Trigo *et al*, 2007, p. 225). Ou seja, a Síndrome de Burnout caracteriza uma pessoa que chegou ao seu limite e sente-se esgotada. No entanto, há uma ligação da Síndrome que a desvincula da depressão, do estresse rotineiro, da ansiedade. Para ser considerada Síndrome de Burnout, necessariamente, toda esta estafa física, mental e emocional tem de estar ligada ao trabalho.

O trabalho ocupa uma grande parcela de tempo das pessoas, então entende-se que o mesmo deveria trazer certa realização, o que nem sempre se concretiza (Dejours, 1991; Trigo *et al*, 2007)

Todos já devem ter ouvido a seguinte frase “O trabalho dignifica o homem”, no entanto, de acordo com Dejours (1992) o trabalho tem impacto direto no aparelho psíquico do homem. Segundo ele, o ambiente e a dinâmica do trabalho ignoram as histórias pessoais de cada trabalhador, iniciando assim um conflito que pode vir a ocasionar disfunções pessoais e organizacionais.

Inicialmente, o termo foi utilizado em 1953 na publicação de um estudo de caso de uma enfermeira psiquiátrica desiludida com o trabalho. Schwartz e Will, foram autores desta publicação. Logo após, em 1960, uma publicação intitulada “A burn out case”, escrita por Graham Greene, relata a história de um arquiteto que abandonou sua profissão devido à desilusão com o trabalho. Estes dois artigos trazem a descrição dos sintomas que caracterizam a Síndrome de Burnout, como conhecemos hoje (Carlotto & Câmara, 2008). Porém o distúrbio só foi definido pelo médico psicanalista americano Freudenberger, em 1974 (ABCMED, 2014; Bartholo, 2016).

Ainda, segundo Carlotto e Câmara (2008):

As primeiras pesquisas são resultados de estudos sobre as emoções e as formas de lidar com elas. Foram desenvolvidas com profissionais que, pela natureza de seu trabalho, necessitavam manter contato direto, frequente e emocional com sua clientela, como os trabalhadores da área da saúde, serviços sociais e educação. Verificava-se nessas profissões, grande estresse emocional e sintomas físicos. Os estudos iniciais foram realizados a partir de experiências pessoais de alguns autores, estudos de casos, observações, estudos exploratórios, entrevistas ou narrativas baseadas em programas e populações específicas (...) Foi somente a partir de 1976 que os estudos adquiriram um caráter científico, período no qual foram construídos modelos teóricos e instrumentos capazes de registrar e compreender este sentimento crônico de desânimo, apatia e despersonalização (p. 153).

Foi na década de 80, que a investigação sobre o burnout foi se intensificando e popularizando nos Estados Unidos. No entanto, logo países como Canadá e Inglaterra iniciaram a discussão sobre o tema. Com a tradução e a adaptação de instrumentos elaborados, outros países se interessaram no estudo do tema.

Assim que o tema foi ganhando destaque do público e da comunidade acadêmica, estudiosos começaram a investigar os fatores que desencadeavam a síndrome. Alguns fatores, na época, foram identificados como: altas expectativas tanto com as condições de trabalho, quanto com remunerações melhores; dificuldades para lidar com frustrações; e o individualismo crescente, decorrente da maior pressão para entrega de resultados.

2. CARACTERIZAÇÃO DA SÍNDROME DE *BURNOUT*

Segundo Farber *apud* Carlotto e Câmara (2008), a modificação do trabalho, entre as décadas de 70 e 80, culminaram para o aparecimento da Síndrome de Burnout. O trabalho foi ficando mais profissionalizado, burocrático e isolado.

A combinação destas características ocasionou a alta das expectativas e maior número de frustrações. A isso se aliam, também, determinadas características pessoais favorecedoras para se estabelecer a Síndrome de Burnout. Situações que envolvam esforço excessivo, curtos intervalos e desejo de ser e fazer o melhor entre seus colegas de trabalho também auxiliam para o aparecimento de sintomas (ABCMED, 2014).

Verificou-se nas primeiras pesquisas, que profissionais que necessitavam manter contato direto com a clientela, como profissionais de saúde (médicos e enfermeiros, em sua maioria), serviços sociais e educação, estavam mais expostos e propensos a desenvolver o esgotamento pelo trabalho (Carlotto & Câmara, 2008).

Porém, na década de 90, verificou-se que o alerta não se restringia somente às profissões citada acima.

Burnout, a partir de então, passava a ser considerado um fenômeno que afetava praticamente todas as profissões, tendo em vista que quase todas possuem algum tipo de contato interpessoal. Este pode ocorrer na forma de atendimento de clientes, consumidores, os colegas e também supervisores. (...) é importante considerar também que a modalidade de trabalho atual, em grupo e em equipes, também tem exigido contatos mais frequentes e intensos. Assim, hoje percebe-se que, pela própria natureza e funcionalidade do cargo, há profissões de risco e

de alto risco, sendo poucas as não suscetíveis a ocorrências de Burnout” (p. 156).

Os sintomas mais característicos do burnout são: exaustão emocional e distanciamento afetivo. Segundo Trigo *et al* (2007):

A exaustão emocional abrange sentimentos de desesperança, solidão, depressão, raiva, impaciência, irritabilidade, tensão, diminuição de empatia; aumento da suscetibilidade para doenças, cefaléia, náuseas, tensão muscular, dor lombar ou cervical, distúrbios do sono. O distanciamento afetivo provoca a sensação de alienação em relação aos outros, sendo a presença destes muitas vezes desagradável e não desejada (p.225).

Há também um sentimento de baixa realização profissional e uma baixa satisfação com o trabalho, uma sensação de que “muito pouco tem sido alcançado e o que é realizado não tem valor” (p.225).

O indivíduo afetado pelo burnout tem menos interesses em práticas inovadoras e apresentam um desgaste quando exigido criatividade e maior comprometimento com o trabalho.

[...] os indivíduos que estão neste processo de desgaste estão sujeitos a largar o emprego, tanto psicológica quanto fisicamente. Eles investem menos tempo e energia no trabalho fazendo somente o que é absolutamente necessário e faltam com mais frequência. Além de trabalharem menos, não trabalham tão bem. Trabalho de alta qualidade requer tempo e esforço, compromisso e criatividade, mas o indivíduo desgastado já não está disposto a oferecer isso espontaneamente. A queda na qualidade e quantidade de trabalho produzido é o resultado profissional do desgaste (Trigo et al, 2007, p. 230)

Alguns autores como Mitchell e Bray *apud* Barthollo (2016) apresentam os sintomas entendidos em fases:

Fase do aviso: os primeiros sinais são de natureza emocional como ansiedade, depressão, tédio, apatia, fadiga emocional. Podem levar até um ano para aparecer e pequenas mudanças na rotina da pessoa podem reverter os sintomas.

Fase dos sintomas moderados: se ignorados os sintomas da primeira fase se agravam e trazem consigo outros sintomas físicos como: distúrbios do sono, dores de cabeça, resfriados, problemas estomacais, dores musculares, fadiga física e emocional, irritabilidade, isolamento e depressão.

Fase da consolidação: e por fim, experienciam-se sintomas como fadiga emocional e física generalizada, abuso de substâncias como álcool, medicamentos e cigarros, pressão alta,

problemas cardíacos, enxaqueca, alergias sendo a mais comum a de pele, problemas de relacionamento em ambientes generalizados, redução de apetite, perda de interesse sexual, ansiedade, choros constantes, depressão e pensamentos rígidos. Neste estágio torna-se necessário auxílio médico e psicológico urgente e por muitas vezes, afastamento do local ou mudança de função no trabalho.

3 IMPLICAÇÕES DO *BURNOUT* NO MERCADO DE TRABALHO

O burnout tem sido considerado um problema de ordem social e de grande relevância, já que seus custos organizacionais vem aumentando, com o decorrer dos crescentes casos de trabalhadores afetados.

Alguns destes custos devem-se a rotatividade de pessoal, absentéismo, problemas de produtividade e qualidade e também por associar-se a vários tipos de disfunções pessoais, como o surgimento de graves problemas psicológicos e físicos podendo levar o trabalhador a incapacidade total para o trabalho (Carlotto & Câmara, 2008, p. 154).

A Síndrome de Burnout já encontra-se registrada no CID 10 (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde) e as leis brasileiras de auxílio-doença ao trabalhador já a reconhecem como uma doença causada pelo trabalho (Pontes, 2016).

Na década de 90, na Europa, o estresse (englobando o estresse no trabalho) apareceu como um dos fatores mais relevantes na diminuição a qualidade de vida. No mesmo período, fizeram estimativas de que o estresse e problemas a ele relacionados provocaram um custo calculado de mais de 150 bilhões de dólares para as organizações, nos EUA. Também, foi constatado que no Canadá enfermeiros possuíam uma alta taxa de licenças médicas entre os trabalhadores, uma das causas recorrentes era a Síndrome de Burnout (Trigo *et al*, 2007).

Segundo os autores acima, a OMS (Organização Mundial de Saúde) considerou o Burnout como uma das principais doenças entre europeus e americanos, assim como diabetes e doenças cardiovasculares.

O Brasil, numa pesquisa realizada pela International Stress Association publicada em 2003 no Jornal “O Tempo”, assumiu a segunda posição em um ranking sobre níveis de estresse. Perdendo apenas para o Japão. Entre as profissões que mais sofreram com a síndrome, de acordo com a pesquisa, estão: seguranças, controladores de vôo, executivos em geral, profissionais de saúde e jornalistas. Os controladores de vôo, ocuparam o primeiro lugar por muito tempo, no



entanto, mudanças tecnológicas auxiliaram para melhores condições e menos pressão no trabalho (Bartholo, 2016)

Na literatura brasileira não é vasta a relação do burnout e sua prevalência. No Rio Grande do Norte, uma pesquisa constatou que 93% dos participantes de três hospitais universitários, apresentavam nível moderado de burnout. A Sociedade Brasileira de Cancerologia observou níveis moderados ou graves em 15,7% dos médicos. Outra classe muito estudada quando o assunto é burnout, os educadores/professores. Destes 26%, da amostra estudada, apresentaram exaustão pelo trabalho. Em estados como Minas Geras e Ceará o índice chegou a 17% e no Rio Grande do Sul em 39% (Trigo *et al*, 2007).

Há, também, que se preocupar com empresas que ainda tratam o Burnout como se fosse um problema individual do trabalhador. Benevides Pereira (2002) ressalta que muito já se gastou com questões como “colocar a pessoa certa no lugar certo” (p.6) ou em treinamentos e aperfeiçoamento de funcionários, e que seria lastimável não investirem em condições favoráveis de trabalho e estratégias que auxiliem no combate ao Burnout.

[...]À medida que passam a entender e valorizar a relevância de propiciar melhores condições laborais, também começam a brotar investigações que possam embasar modificações necessárias para que tais condições se instalem. Talvez por isto estamos tão atrasados neste aspecto e apenas começando a concentrar esforços neste sentido (p.7).

Aliás, a questão sobre o cargo certo com as devidas qualificações é um tema discutido pelo professor Michael Leiter, especialista em burnout e professor na Universidade Acadia no Canadá. Ele ressalta que a incompatibilidade da pessoa com o emprego é foco central nas suas análises, e relata que o tédio e falta de desafios também, trazem estresse ao trabalhador (ZH Vida e Estilo, 2016).

Leiter, afirma que o “antídoto” para o estresse no trabalho seria o engajamento.

O empregado engajado está convencido de que o emprego está de acordo com seus valores: quanto mais ele contribuir por meio de suas tarefas, mais ele se convencerá de que está fazendo uma contribuição positiva. É o contraste de quem sofre Burnout e tem a certeza de que o trabalho não coincide com seus valores. Essas pessoas sentem que estão perdendo tempo ou até mesmo causando dano (ZH Vida e Estilo, setembro, 2016).

Nestes casos, o professor coloca que é importante para a recuperação da pessoa fazer algo diferente, não há recuperação se o indivíduo volta à mesma empresa e aos mesmo afazeres. “As pessoas podem ter a mesma ocupação ou trabalhar na mesma organização, mas fazendo algo diferente”.

Para que ocorra o devido engajamento, citado por Leiter é necessário que o ambiente de trabalho atenda algumas condições como:

- Segurança psicológica: colegas de trabalho que não apresentem comportamento de isolamento, constrangimento ou humilhação com os demais;
- Local com móveis e equipamentos apropriados. É importante que as condições do ambiente sejam confortáveis como iluminação e local arejado;
- Transparência na tomada de decisões por parte dos supervisores;
- Reconhecimento e recompensas de acordo com a contribuição do trabalho;
- Sensação de que as tarefas vão de encontro com os valores profissionais e morais do trabalhador.

Um tema recorrente e associado ao burnout, o qual destaca o professor, é a conectividade à internet nas relações de trabalho. Segundo ele, o uso intensivo da tecnologia também potencializa o risco de burnout.

A tecnologia contribui para o burnout se usada em excesso, mas a falta de acesso à tecnologia também pode levar ao burnout quando força as pessoas a trabalhar de forma ineficiente ou a receber informações importantes com atraso. O mundo corporativo de hoje não está confinado ao escritório. O trabalho pode ir a qualquer lugar e se espalhar pelas horas do dia. Cada um deve tomar decisões sobre como se manter conectado e quando interromper essa conexão (ZH Vida e Estilo, setembro, 2016).

É sobre o impacto da tecnologia na nas nossas relações de trabalho que veremos a seguir.

4 A TECNOLOGIA CONTRIBUINDO PARA O CRESCIMENTO DO ESTRESSE

Somos a geração da conectividade e tecnologia. E claro, que essa característica do mundo moderno também traria impactos para o mundo do trabalho.

Cary Cooper é pesquisador, pela Manchester Business School e autor de estudos sobre relação entre e-mails e estresse no trabalho, segundo ele “cerca de 40% das pessoas acordam e a primeira coisa que fazem é checar seus e-mails, para outros 40%, é a última coisa que fazem à noite” (BBC Brasil, 2016).

Esta obsessão em checar e-mails e informações, fora do ambiente de trabalho, está tornando mais difícil que “nos desliguemos nas horas de folga”.

Algumas empresas já identificaram o problema e tentam intervir da forma que podem. A Volkswagen, por exemplo, em 2012, começou a bloquear contas de e-mails dos funcionários



quando estes estavam de férias. Outra empresa, a Daimler (montadora de carros), permitiu que seus empregados ativassem uma funcionalidade que apaga todos e-mails referentes a trabalho, durante o período de férias.

A questão tem se agravado tanto, que na França já há uma lei trabalhista que incentiva as empresas que tomem medidas similares, a dos exemplos anteriores.

Empresas de tecnologia tem criado programas e aplicativos que ajudem a lidar com a questão. Uma start-up chamada Rescue Time desenvolveu um programa que monitora o tempo que passamos em determinados aplicativos e dá ao usuário a possibilidade de bloqueá-los, por determinado tempo. Segundo seu criador, o empresário Robby Macdonell, ele ficava frustrado por se distrair com facilidade durante as horas de trabalho.

Há ainda, tecnologias alternativas, como dispositivos em formas de braceletes que recolhem informações sobre batimentos cardíacos, níveis de oxigenação e padrões de sono. Tudo isto para tentar identificar níveis de estresse em trabalhadores. O pesquisador responsável, Michael Segalla, relata que as companhias gastam muito dinheiro com manutenções e monitoramento do estado de máquinas e aparelhos, esquecendo a saúde física e mental dos trabalhadores.

Tratamentos alternativos, já são disponibilizados por empresas como Google, Target e a Marinha dos Estados Unidos para driblar o estresse. Estas empresas introduziram sessões de meditação durante o ambiente de trabalho.

5 RISCO DE SUICÍDIO E TRATAMENTOS

O início para um tratamento adequado inicia-se por um diagnóstico detalhado. É importante que não se confunda Síndrome de Burnout com outro tipo de transtorno psicológico como depressão, transtornos de humor ou de ansiedade.

Há de se levar em conta ainda o aumento do risco no uso de substâncias como álcool e drogas ilícitas. Um estudo finlandês associou o aumento no consumo de álcool em médicos com burnout. O uso de tabaco também foi observado em vários casos, assim como pensamento de morte e sintomas de depressão (Trigo *et al*, 2007).

Segundo, a psicóloga Marilda Lipp o diagnóstico diferencial de uma depressão causada por estress não é tão simples.

O diagnóstico diferencial entre a depressão sintoma de stress e outros tipos de depressão, inclusive a biológica que ocorre como efeito colateral de medicamentos e a que faz parte do quadro de transtorno psiquiátrico, é bastante complexo. Para se diferenciar a

depressão sintoma de stress é preciso analisar se a pessoa está tendo que fazer um esforço muito grande para se adaptar a algo, como por exemplo [...] mudança de emprego (Lipp, 2016).

É importante que se inicie um tratamento logo após o diagnóstico, pois o estresse pode ter consequências graves como o suicídio. Não há dados exatos sobre suicídios no Brasil, em casos provocados por stress no trabalho, no entanto há dados sobre pessoas que cometeram suicídio sofrendo depressão. Estima-se que nos EUA 70.000 pessoas tentam o suicídio anualmente. Já no Brasil, estima-se que cerca de 54 milhões de pessoas sofrerão de depressão um dia, sendo que destas, 7,5 milhões correrão o risco de tentar o suicídio (Lipp, 2016). No Japão, números divulgados pela polícia em 1998, afirmam que os casos de suicídio pelo trabalho ultrapassou os 30 mil permanece nesse patamar desde então. Em 2003 os casos registrados atingiram 34.427 ocorrências. As causas apontadas para este crescimento são: a crise econômica que atinge o país desde a década de 90 e as mudanças ocorridas no mercado de trabalho como o fim da estabilidade do emprego. Aliás, o Japão é o único país a ter um termo para definir a “morte por excesso de trabalho”, KAROSHI (Agência Reuters, 2006).

O KAROSHI é descrito por médicos como um quadro clínico ligado ao estresse ocupacional, com morte súbita causada por problemas cardíacos ou vasculares. Os fatores desencadeantes em trabalhadores administrativos de nível gerencial seriam: “extensa jornada de trabalho, intensa busca por ascensão na carreira profissional, numerosas viagens de trabalho, obediência a normas rígidas e mudanças frequentes de local de trabalho” (Agência Reuters, 2006). Já em trabalhadores de produção, as causas seriam extensa jornada de trabalho, número insuficiente de funcionários, trabalho noturno e longos percursos entre casa e trabalho.

Segundo Silva e Salles (2016), o tratamento geralmente é feito através de medicamentos (antidepressivos) e terapia. No entanto, atividades físicas e tratamentos alternativos vêm ganhando destaques em casos de estresse.

Os mesmos autores, aliás, relataram vários tratamentos alternativos que vem sendo utilizados em caso de estresse.

A hipnoterapia vem crescendo no Brasil, tendo sido mais procurada por profissionais de psicologia e odontologia. Segundo Araújo citado por Silva e Salles (2016) o tratamento de hipnoterapia “modifica o padrão de consciência, focando sua atenção por meio de uma indução ou de uma autoindução concentrando a mente e direcionando seus pensamentos e, com isso, intensificando a atividade cerebral” (p. 241). Com isso, o indivíduo que procura a hipnoterapia tenta minimizar a influência das emoções e pensamento negativos que contribuem para o crescimento do estresse.

A técnica terapêutica de acupuntura também tem ganhado destaque. Apesar dos embates para provar sua eficácia e caráter científico, a acupuntura tem como objetivo a cura das enfermidades através de agulhas colocadas estrategicamente em pontos específicos do corpo.

E, por último, temos as atividades físicas. Já se sabe a importância que a mesma possui para a saúde, agora também a temos como aliada para qualidade de vida física e mental. Segundo o Dr. Drauzio Varella citado por Silva e Salles (2016) “O exercício físico diário feito por pelo menos trinta minutos, ajuda o corpo na produção de ‘beta endorfina’, liberando uma sensação de tranquilidade e bem estar [...]” (p. 243).



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABCMED, 2014. **O que saber sobre a síndrome de burnout?**. Disponível em: <<http://www.abc.med.br/p/psicologia..47.psiquiatria/556277/o-que-saber-sobre-a-sindrome-de-burnout.htm>>. Acesso em: 01/09/2016.

AGÊNCIA REUTERS. **Excesso de trabalho aumenta índice de suicídio no Japão**. Disponível em: <http://www6.rel-uita.org/laboral/exceso_trabajo.htm>. Acesso em 07/09/016.

BARTHOLO, W. R. **Estresse pós-traumático**. Revista de Psicologia, Saúde Mental e Segurança Pública, Minas Gerais, v. 1, n. 4, 2007. Disponível em: <<http://ead.policiamilitar.mg.gov.br/rep/index.php/psicopm/article/view/19>>. Acesso em: 22 jul. 2016

BBC BRASIL. **Estar sempre conectado causa mais estresse no trabalho?**. Disponível em: <<http://www.bbc.com/portuguese/geral-36642941>>. Acesso em 05/09/2016.

BENEVIDES PEREIRA, A.M.T. **O Estado da arte do Burnout no Brasil. I Seminário Internacional sobre Estresse e Burnout**. Curitiba, 2002.

CARLOTTO, M.S. & CÂMARA, S.G. **Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil**. Revista PSICO, v.39, n.2, p. 152-158, abr/jun., Porto Alegre, 2008.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. Cortez-Oboré, São Paulo, 1992.

LEITER, M. **O trabalho nos toma tempo demais, não pode causar sofrimento**. Disponível em: <<http://zh.clicrbs.com.br/rs/vida-e-estilo/noticia/2015/06/o-trabalho-nos-toma-tempo-demais-nao-pode-causar-sofrimento-diz-psicologo-canadense-4775690.html>>. Acesso em 05/09/016.



LIPP, M.E.N. **Relação entre stress e depressão.** Disponível em:
<<http://www.estresse.com.br/publicacoes/relacao-entre-stress-e-depressao>>. Acesso em
07/09/2016

PONTES, C. **Síndrome de Burnout e os direitos do trabalhador.** Disponível em:
<<http://www.carlapontes.adv.br/2013/08/sindrome-de-burnouteos-direitos-do-trabalhador.html>>.
Acesso em 01/09/2016.

SILVA, L.C. & SALLES, T.L.A. **O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento.**
Recape – Revista de Carreira e pessoas. Volume VI – Número 02, 2016.

TRIGO, T.R. *et al.* **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos.**
Revista Psiquiatria Clínica 34 v(5) 223-233, 2007.

GERHARDT, T.E. & SILVEIRA, D.T. (Org.). **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre:
Editora UFRGS, 2009.

