

MANUAL DE ORIENTAÇÕES SOBRE ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*

Autoras:
Sabrina Guimarães de Vargas
Luciana Flores Battistella

PRODUTO DE MESTRADO

Manual de Orientações Sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*

Produto de Mestrado elaborado pela Mestranda Sabrina Guimarães de Vargas, sob orientação da Prof^a. Dra. Luciana Flores Battistella, como requisito parcial para obtenção do título Mestre em Gestão de Organizações Públicas, Programa de Pós Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP) na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

Informações complementares encontram-se na Dissertação intitulada: **“Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*: Estudo em Um Instituto Federal de Ensino”**

Linha de pesquisa: Pessoas e Sociedade

Projeto gráfico e diagramação: Vinícios Maurer Castiglioni

Santa Maria, RS, Brasil
2021

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA.....	7
ASSÉDIO MORAL	10
O QUE É ASSÉDIO MORAL?.....	10
FORMAS DE ASSÉDIO MORAL.....	10
CONFLITOS SAUDÁVEIS X ASSÉDIO MORAL.....	11
EXEMPLOS COMUNS DE ASSÉDIO MORAL	11
CONSEQUÊNCIAS.....	11
O QUE FAZER EM CASO DE ASSÉDIO MORAL?.....	12
COLEGAS QUE TESTEMUNHAM O ASSÉDIO MORAL	13
COMO PREVENIR O ASSÉDIO MORAL?.....	13
TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS	13
SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	14
O QUE É A SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> ?.....	14
O QUE CAUSA A SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> ?.....	15
QUAIS SÃO OS SINTOMAS DA SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> ?.....	15
COMO PREVENIR A SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> ?.....	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
REFERÊNCIAS	17

APRESENTAÇÃO

A partir das vivências da pesquisadora como aluna do Instituto Federal Farroupilha e como professora substituta, sentiu-se a necessidade de contribuir com essa Instituição, assim foi elaborado o produto de mestrado, a partir da dissertação “Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*: estudo em um Instituto Federal de Ensino”, como requisito para obtenção do título de Mestre em Gestão de Organizações Públicas, no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

Dessa forma, entende-se a necessidade de gerir instituições públicas de ensino a partir de práticas de gestão que prezem por ações voltadas a promoção da saúde do servidor e prevenção de violências no ambiente de trabalho, zelando pelo bem estar físico e mental.

Esse manual vem a contribuir com a gestão de pessoas do IFFar em âmbito institucional, respondendo ao art. 2º da Portaria Normativa nº 3, de 7 de maio de 2010, da Secretaria de Recursos Humanos, que fundamenta as ações de atenção à saúde do servidor e prioriza a prevenção dos riscos à saúde, a avaliação ambiental e a melhoria das condições e da organização do processo de trabalho de modo a ampliar a autonomia e o protagonismo dos servidores.

O Produto de Mestrado “Manual de Orientações sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*” propõem orientar o servidor público do IFFar sobre o que se caracteriza o Assédio Moral e a Síndrome de *Burnout*, bem como informar quais são os canais de denúncia e os trâmites institucionais para essas ocorrências.

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA

Historicamente pode se dizer que os Institutos nasceram das Escolas Técnicas Federais em Centros Federais de Educação, assim o Instituto Federal Farroupilha (IFFar) foi criado sob a Lei 11.892/2008 que institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e pelo o Decreto N° 5.154/04.

A Lei define que 50% das vagas devem ser oferecidas aos cursos técnicos, 20% para licenciatura. O ensino superior de graduação do IFFar oferta os cursos nos graus de programas especiais de formação pedagógica; bacharelado; licenciatura e tecnologia, os quais respeitam e funcionam a partir da legislação nacional vigente.

A autarquia do IFFar é uma instituição gratuita e vinculada ao Ministério da Educação, possui autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica

e disciplinar. É uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino.

Nasceu da integração do Centro Federal de Educação Tecnológica de São Vicente do Sul (criado em 1954), de sua unidade descentralizada de Júlio de Castilhos (cujo funcionamento iniciou em 2008), da Escola Agrotécnica Federal de Alegrete (criada em 1954), e do acréscimo da unidade descentralizada de ensino de Santo Augusto (cujo funcionamento iniciou em 2007), que anteriormente pertencia ao Centro Federal de Educação Tecnológica de Bento Gonçalves.

1. Reitoria
2. Campus Alegrete
3. Campus Frederico Westphalen
4. Campus Jaguari
5. Campus Júlio de Castilhos
6. Campus Panambi
7. Campus Santa Rosa
8. Campus Santo Ângelo
9. Campus Santo Augusto
10. Campus São Borja
11. Campus São Vicente do Sul
12. Campus Avançado

Figura 1.

Distribuição da Reitoria e Campi IFFar pelo Estado



Com a criação dos Institutos Federais, a oferta de ensino, nas mais diversas modalidades, foi ampliada e as oportunidades se espalharam com o ensino superior, básico e profissional, ensino técnico e tecnológico, destacando-se ainda as atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Os cursos nas unidades administrativas atendem aos apelos locais e regionais da comunidade, por meio cursos de:



Distribuídos nessas modalidades e em toda IFFar existem ao todo:



O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) foi elaborado com a participação da comunidade interna (docentes, discentes e técnicos administrativos) e comunidade externa (membros da sociedade civil), traça objetivos e metas que estará em vigor de 2019 à 2026.

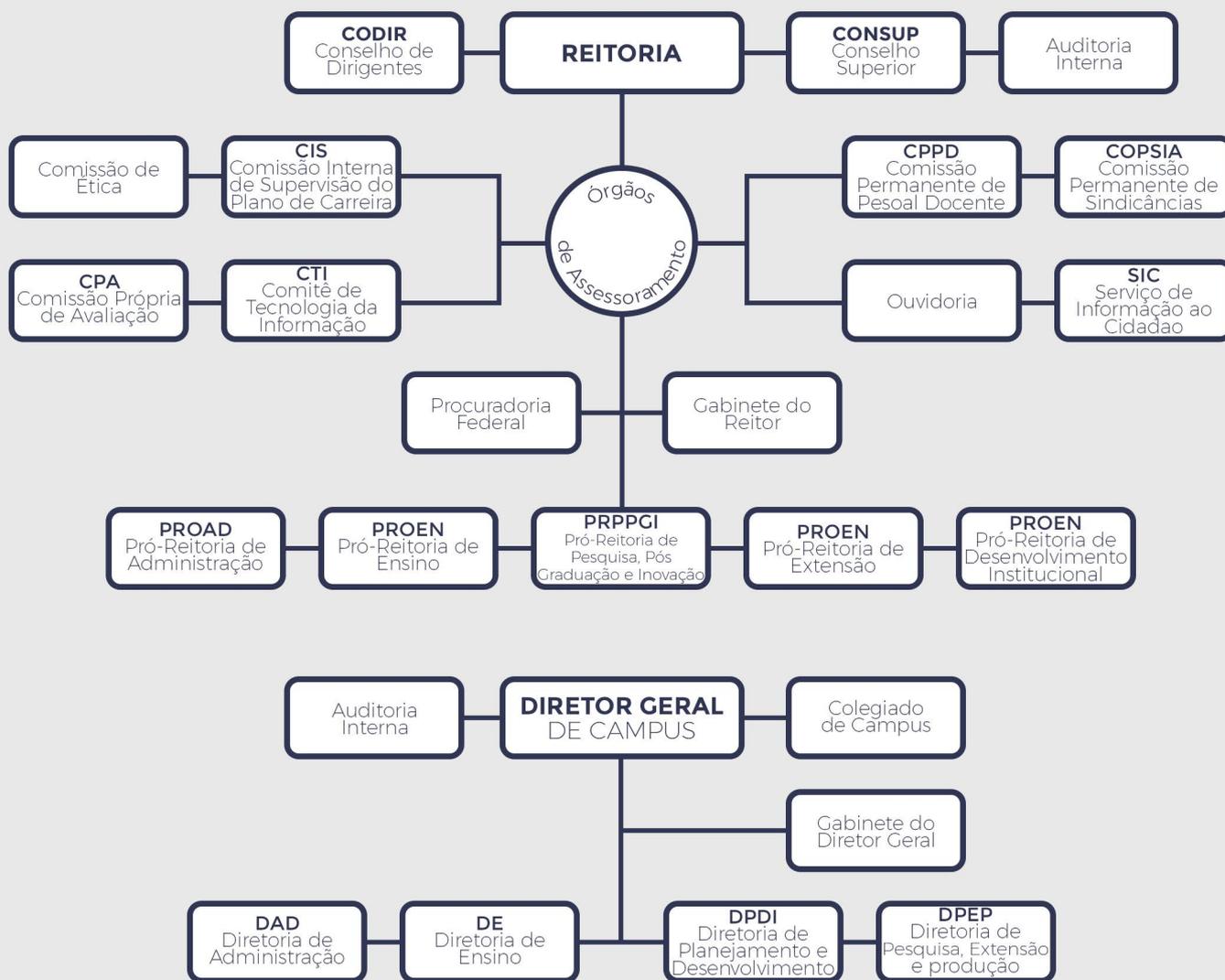
No PDI, a partir do planejamento estratégico, foi atualizada a missão, visão e valores institucionais:

Missão: “Promover a educação profissional, científica e tecnológica, pública e gratuita, por meio do ensino, pesquisa e extensão, com foco na formação integral do cidadão e no desenvolvimento sustentável.”

Visão: “Ser excelência na formação de técnicos de nível médio, professores para a educação básica e demais profissionais de nível superior, por meio da interação entre ensino, pesquisa, extensão e inovação.”

Valores: “Ética; solidariedade; responsabilidade social, ambiental e econômica; comprometimento; transparência; respeito; gestão democrática e inovação.”

A estrutura administrativa do IFFar, a partir do organograma básico, é previsto no Regimento Geral (Resolução CONSUP N° 22/2016), ficando disposta da seguinte forma:



Em relação ao quadro de servidores do IFFar dividem-se em técnico administrativos em educação (TAES) e docentes, contando ao total com 667 técnicos e 696 docentes, conforme apresentado a seguir:

 ALEGRETE Téc. Adm: 82 Docentes: 99 Total: 181	 F. WESTPHALEN Téc. Adm: 31 Docentes: 56 Total: 87	 JAGUARI Téc. Adm: 38 Docentes: 35 Total: 73	 J. DE CASTILHOS Téc. Adm: 60 Docentes: 70 Total: 130	 PANAMBI Téc. Adm: 57 Docentes: 64 Total: 121	 SANTA MARIA REITORIA Téc. Adm: 88 Total: 88
 SANTO AUGUSTO Téc. Adm: 51 Docentes: 62 Total: 113	 SANTO ÂNGELO Téc. Adm: 38 Docentes: 52 Total: 90	 SÃO BORJA Téc. Adm: 53 Docentes: 61 Total: 114	 SANTA ROSA Téc. Adm: 54 Docentes: 65 Total: 119	 S. VICENTE DO SUL Téc. Adm: 102 Docentes: 117 Total: 219	 URUGUAIANA Téc. Adm: 13 Docentes: 15 Total: 28

ASSÉDIO MORAL

Leymann (1990, p.120) conceitua o Assédio Moral como “uma comunicação hostil e antiética que é dirigida de uma maneira sistemática por uma pessoa ou um grupo de pessoas em direção a um indivíduo”.

Hirigoyen (2000, p.65) caracteriza o Assédio Moral como “toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo, por comportamentos, palavras, gestos, escritos, que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar.

O que é o Assédio Moral?



Hirigoyen (2000) diz que as condutas abusivas ocorrerem por diversas formas, onde o agressor age de maneira desumana, onde as práticas afetam a vida pessoal e profissional do indivíduo, levando-o por vezes a desenvolver um estressor crônico conhecido como Síndrome de *Burnout*.

Formas de Assédio Moral

Resende (2016)



Assédio Moral Vertical Descendente ocorre do superior ao subordinado.

Assédio Moral Vertical Ascendente geralmente ocorrem a partir de grupos organizados que implicam ou criticam seu chefe.

Assédio Moral Horizontal ocorre entre colegas do mesmo nível hierárquico.

Assédio Moral Misto nesta modalidade, ocorrem o Assédio Moral Vertical e Horizontal.

Conflitos saudáveis



Assédio Moral

Cassitto, Fattorini, Gilioli et al. (2012)

OBJETIVOS COMUNS E COMPARTILHADOS

CONFLITOS E CONFRONTOS OCASIONAIS

COMUNICAÇÃO SINCERA E HONESTA

CONFLITOS E DISCUSSÕES ABERTAS

ESTRATÉGIAS ABERTAS E FRANCAS

REGRAS E TAREFAS CLARAS

ORGANIZAÇÃO SAUDÁVEL



COMPORTAMENTO SEM COLABORAÇÃO/BOICOTE

FALTA DE PREVISÃO E NEGAÇÃO DE CONFLITO

AÇÕES SEM ÉTICA E DE LARGA DURAÇÃO

RELAÇÕES INTERPESSOAIS AMBÍGUAS

COMUNICAÇÃO INDIRETA E EVASIVA

AÇÕES ENCOBERTAS E AMBÍGUAS

ESTRATÉGIAS EQUIVOCADAS

Exemplos comuns de Assédio Moral

- ▶ Brigar o servidor a realizar tarefas que não são de sua responsabilidade;
- ▶ Perseguir a vida pessoal do servidor;
- ▶ Não respeitar o horário fora do ambiente de trabalho;
- ▶ Preconceito devido a orientação sexual;
- ▶ Preconceito com o sexo feminino;
- ▶ Preconceito com a cor/raça do indivíduo;
- ▶ Expor a vida pessoal do servidor;
- ▶ Ignorar a presença do servidor;
- ▶ Desprezar o servidor por deboches constantes;
- ▶ Criticar o trabalho do servidor de forma injusta;
- ▶ Isolar o servidor das atividades em grupo;
- ▶ Agredir verbalmente;
- ▶ Dirigir gestos de desprezo;
- ▶ Alterar tom de voz ou ameaçar com outros tipos de violência física, entre outros.

Consequências

Freitas (2001) - Rodrigues e Freitas (2014, p.7)

- ▶ Absenteísmo;
- ▶ Afastamento de profissionais por doenças;
- ▶ Queda de produtividade;
- ▶ Custos de indenizações;
- ▶ Desmotivação interna;
- ▶ Elevação dos índices de suicídios na sociedade;
- ▶ Desestruturação familiar e social das vítimas;
- ▶ Perda do investimento social em educação e formação profissional;
- ▶ Custo do potencial produtivo dos profissionais afastados.



O que fazer em caso de Assédio Moral?



REÚNA PROVAS COM DETALHES

BUSQUE AJUDA DOS COLEGAS

BUSQUE ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

COMUNIQUE O SETOR RESPONSÁVEL E O SUPERIOR HIERÁRQUICO DO ASSEDIADOR

No IFFar você poderá encaminhar a denúncia à:

Ouvidoria

Órgão de assessoramento administrativo da Reitoria encarregada de viabilizar a comunicação entre a comunidade (acadêmica ou externa) e as instâncias administrativas e pedagógicas do Instituto. O atendimento é realizado conforme as normas que regem as ouvidorias no Serviço Público Federal, com discrição e sigilo quanto à identificação dos usuários.

Fala.BR

O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas.

Comissão de Ética e COPSIA

Comissão de Ética é um serviço que tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, à denúncias, representações, reclamações referentes à conduta e postura ética dos servidores da Instituição.

Comissão Permanente de Sindicâncias e Inquéritos Administrativos (COPSIA) é um órgão independente e imparcial, diretamente vinculado à Administração Central, visa garantir a probidade nos atos e atividades administrativas ali desenvolvidas, prevenindo e apurando irregularidades.

Contato Ouvidoria:

Alameda Santiago do Chile, 195
Nossa Senhora das Dores, Santa Maria/RS
Telefone: (55) 3218-9803
E-mail: ouvidoria@iffarroupilha.edu.br



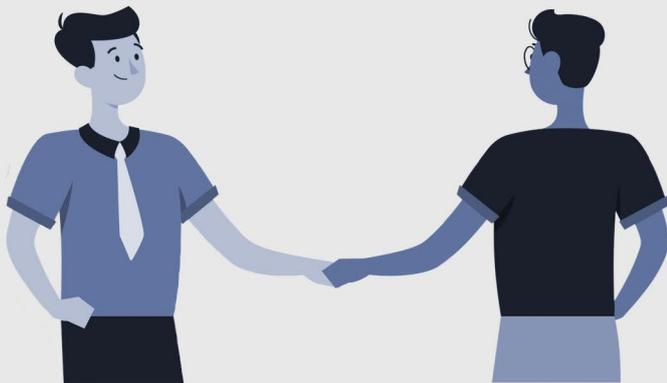
Contato Comissão de Ética:

Alameda Santiago do Chile, 195
Nossa Senhora das Dores, Santa Maria/RS
Telefone: (55) 3218 9800 e (55) 3218 9809
E-mail: etica@iffarroupilha.edu.br

Contato COPSIA:

Alameda Santiago do Chile, 195
Nossa Senhora das Dores, Santa Maria/RS
Telefone: (55) 3218 9800 e (55) 98454 2298
E-mail: copsia@iffarroupilha.edu.br

Colegas que testemunham o Assédio Moral



Ao ver um colega ser assediado, você poderá:

- ▶ Oferecer apoio à vítima;
- ▶ Ser testemunha;
- ▶ Comunicar ao setor responsável, ao superior hierárquico do assediador ou aos órgãos citados.

Como prevenir o Assédio Moral?

- ▶ Ter regras claras;
- ▶ Denunciar situações de Assédio Moral;
- ▶ Formar e informar o servidor sobre o Assédio Moral;
- ▶ Possibilitar a participação dos servidores nas decisões da Instituição;
- ▶ Definir claramente as atribuições dos servidores, principalmente nos cargos de chefia;
- ▶ Introduzir no Código de Ética do servidor e nas convenções coletivas de trabalho medidas de prevenção ao Assédio Moral;
- ▶ Incentivar as boas relações no trabalho a partir de ações de Gestão de Pessoas;
- ▶ Avaliar constantemente as relações sociais no trabalho;
- ▶ Buscar apoio de amigos, familiares e colegas;
- ▶ Buscar apoio psicológico para não comprometer sua saúde.



Tratamento das denúncias



1. Se a denúncia for via Ouvidoria, é encaminhada a reitoria e ela abre um processo de investigação, a qual é montado uma comissão de investigação.
2. Após o processo de investigação pode se transformar em processo administrativo ou não.
3. Caso não se abra um processo administrativo, é feito um termo de ajuste de conduta.
4. Aberto o termo de ajuste de conduta é analisado durante um período o que foi ajustado, se o termo não for cumprido é aberto um processo administrativo disciplinar.
5. Quando o caso é procedente a Procuradoria Jurídica faz a análise e envia à COPSIA.



SÍNDROME DE BURNOUT

Freudenberger (1974) caracteriza a Síndrome como esgotamento, queima e diz seus sintomas podem variar para cada indivíduo, mas que geralmente ele está presente em trabalhadores com mais de um ano de organização, frequentemente os sintomas aparecem naqueles que são dedicados demais, que trabalham em excesso e então podem entrar em esgotamento.



Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) entendem o *Burnout* como uma tridimensão de exaustão emocional caracterizada como um distanciamento do indivíduo com o trabalho; despersonalização que é demonstrado um sentimento de indiferença pela função exercida e baixa realização profissional, como fruto de perda de produtividade.

Tamayo (2008, p.80) classifica que o indivíduo desenvolve a Síndrome de *Burnout* a partir das manifestações afetivas, cognitivas, físicas, comportamentais, sociais, atitudinais e organizacionais, traz ainda alguns elementos que constituem a síndrome:

É uma síndrome que ocorre no nível individual.

Envolve sentimentos, comportamentos, motivos e expectativas.

Gera estresse, desconforto e pode favorecer disfunções físicas.

Caracteriza-se pelo predomínio de sintomas de esgotamento.

Tem vínculo estreito com o ambiente ocupacional.

Pode acometer indivíduos "normais", sem psicopatologias e com uma história de desempenho satisfatório no trabalho.

É fortemente influenciado pelas expectativas inadequadas do indivíduo.



O QUE CAUSA A SÍNDROME DE BURNOUT?

O estresse crônico, *Burnout*, atinge diversos profissionais, mas principalmente aqueles que tem ligação direta com a vida das pessoas. Decorre também do trabalho com rotina exigente e estressante; sobrecarga de trabalho. Alguns exemplos desses profissionais são: médicos, vendedores, bancários, professores, entre outros.



QUAIS SÃO OS SINTOMAS DA SÍNDROME DE BURNOUT?



Os fatores desencadeadores do *Burnout* estão fortemente interligados com a organização, podendo estar relacionados a insatisfação pessoal e profissional, gerando um desequilíbrio emocional e mental de forma progressiva, com sentimentos de insegurança, cansaço excessivo, tensão e preocupação. Além dos fatores desencadeadores é possível identificar a Síndrome de *Burnout* a partir de sintomas.

- ▶ **Sintomas Físicos:** fadiga, falta de sono, dor de cabeça, distúrbios de sono, entre outros.
- ▶ **Sintomas Psíquicos:** solidão, desânimo, depressão, entre outros.
- ▶ **Sintomas Comportamentais:** irritabilidade, aumento do uso de substâncias, aumento do risco de suicídio, entre outros.
- ▶ **Sintomas Defensivos:** perda de interesse pelo o trabalho e lazer, isolamento, cinismo, entre outros.
- ▶ **Sintomas Emocionais:** distanciamento emocional, solidão, ansiedade, entre outros.
- ▶ **Sintomas Atitudinais:** atitudes negativas, cinismo, hostilidade, entre outros.
- ▶ **Sintomas Comportamentais:** elevadas mudanças de humor, irritabilidade, agressividade, entre outros.
- ▶ **Sintomas Psicossomáticos:** problemas sexuais, digestivos, respiratórios, entre outros.

Benevides-Pereira e Moreno-Jimenez (2003)

Gil-Monte (2003)

COMO PREVENIR A SÍNDROME DE BURNOUT?

Conscientize-se de que o consumo de álcool e de outras drogas para afastar as crises de ansiedade e depressão não é um bom remédio para resolver o problema



Prática de exercícios físicos e alimentação saudável

Evitar situações desgastantes no trabalho

Realizar atividades por hobby e prazer

Evite se isolar dos amigos e familiares

Nas horas de descanso desligue-se do trabalho

Equilíbrio entre a vida pessoal, familiar e do trabalho

Investir em políticas de qualidade de vida no trabalho

Buscar ajuda psicológica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste Produto de Mestrado, fruto da dissertação intitulada “ ASSÉDIO MORAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*: ESTUDO EM UM INSTITUTO FEDERAL DE ENSINO”, que teve como objetivo principal descrever como se configura a relação entre Assédio Moral e SB para os servidores do IFFar, propondo instrumentos efetivos para a melhor gestão dos aspectos identificados, elaborou-se este Manual de Orientações sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout*, no qual apresentou-se conceitos e características sobre as temáticas.

No dia-a-dia das organizações as mudanças ocorridas no ambiente de trabalho podem gerar desequilíbrios, individuais ou em grupo e estes podem vir a prejudicar as relações no trabalho e a vida pessoal. Nesse contexto, é primordial, planejar e articular políticas que previnam o adoecimento do servidor público pautado pela qualidade de vida no trabalho e, pela boa relação entre os colegas e o desempenho sadio de suas funções. Entende-se assim, a necessidade de gerir instituições públicas de ensino a partir de práticas de gestão que prezem por ações voltadas a promoção da saúde do servidor e prevenção de violências no ambiente de trabalho, zelando pelo bem estar físico e mental.

Assim, sugere-se que o IFFar adote um diagnóstico institucional para identificar os agentes estressores, além de políticas de Qualidade de Vida para minimizar os índices de *Burnout*, que apesar de moderado pode ser gerido pela Instituição, proporcionando ferramentas para que o entusiasmo pelo trabalho não seja perdido. Recomenda-se a criação de comissões (central e por campus) com equipes de multiprofissionais, para que sejam planejadas ações de prevenção a Síndrome de *Burnout*, também se sugere a estruturação de uma Política de Assédio Moral, a partir de comissões que possam auxiliar na prevenção dessas ocorrências, dada a importância e consequências dessa violência no ambiente de trabalho.

Portanto, espera-se que este Manual de Orientações sobre Assédio Moral e Síndrome de *Burnout* auxilie a gestão do Instituto Federal Farroupilha, assim como os servidores públicos, TAEs e Docentes, orientando e prevenindo essas ocorrências no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T; MORENO-JIMÉNEZ, B. O *Burnout* e o profissional de Psicologia. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, 1-1, 68-75, 2003.

CASSITTO, M. G. et al. Raising awareness of psychological harassment at work. **Protecting Workers' Health Series**, n. 4, p. 15, 2012. Disponível em: http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4e.pdf. Acesso em: 05 de out. de 2019.

FREITAS, M. E. Assédio Moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. RAE - **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 2, p.7, abr./jun. 2001.

FREUDENBERGER, H. J. Staff Burn-Out. **Journal Of Social Issues**, v. 30, n. 1; 1974.

GIL-MONTE, P.R. Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, vol. 19, núm. 2, 2003, pp. 181-197.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000, p.65.

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA, **Plano de Desenvolvimento Institucional (2019-2026)**. Santa Maria, 2019. Disponível em < <https://www.iffarroupilha.edu.br/documentos-do-pdi/item/13876-pdi-2019-2026> > Acesso em 31 de out. de 2019.

LEYMANN, H. Mobbing and psychological terror at workplaces. **Violence and Victims**, 5. 1990, p.120.

LIMA F.D, BUUNK A.P, et al. Síndrome de *Burnout* em residentes da Universidade Federal de Uberlândia-2004. **Rev Bras Educ Med**. 2007; 31(2):137-146

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.B.; LEITER, M.P. **Job burnout**. **Annu Rev.Psychol.**, v. 52, 2001. Disponível em: < <https://www.wilmar-schaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf> > Acesso em: 29 de out. de 2019.

RESENDE. R. **Direito do Trabalho Esquematizado**. São Paulo: Ed. Método, 2016.

RODRIGUES, M. FREITAS, M. E. de. Assédio Moral nas instituições de ensino superior: um estudo sobre as condições organizacionais que favorecem sua ocorrência. **Cadernos EBAPE.BR**, v.12. Rio de Janeiro, 2014, p.7.

TAMAYO, A. *Burnout*: aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In: TAMAYO, A. (Org.) **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008. p. 79-80