

O *BURN-OUT* ENTRE PROFESSORES DA EDUCAÇÃO INFANTIL

THE BURN-OUT AMONG CHILDREN'S TEACHERS

Rita Geovane Rosa Stumpf*

Resumo: Os estudos sobre estresse e trabalho dirigem sua atenção para a situação do cotidiano laboral e contempla o estudo de algumas particularidades, entre elas a síndrome de *burn-out*. A síndrome de *burn-out* é definida por alguns autores como uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato com outras pessoas. A síndrome de *burn-out* afeta, principalmente, profissionais da área de serviços quando em relação direta com seus usuários e em atividades de cuidado. Desta forma, considerando de suma relevância o assunto, o presente artigo aborda sobre a saúde mental do trabalhador, a síndrome de *burn-out* entre professores da educação infantil. Participaram do estudo, seis professoras que trabalham em turno integral em uma escola de educação infantil. Constatou-se ausência da síndrome de *burn-out*, embora presença de moderada exaustão emocional entre um grande número de participantes. No entanto, verificaram-se elevados e moderados graus de realização pessoal no trabalho, o que de alguma forma preserva a saúde dos profissionais. Com relação ao componente despersonalização, constataram-se quatro casos em que o índice é moderado ou alto, o que se constituiu em um alerta visto a natureza do trabalho desenvolvido.

Palavras-chave: *Burn-out*. Estresse. Educação infantil.

Abstract: The studies about work and stress direct its attention to the daily work and observe the study of some particularities, among them the *burn-out* syndrome.

The *burn-out* syndrome is defined by some authors as a reaction to a chronic emotional tension generated from the contact with other people. The *burn-out* syndrome, affects, mainly, professionals in service area to directing relation with theirs users and in activities care. This way, I consider very important the subject, this article is about the mental health of the worker, the *burn-out* syndrome among kindergarten teachers. Joined of study, six teachers who work in full-time at a kindergarten school. It was noticed the absence of *burn-out* syndrome, however, moderate emotional exhaustion among a big number of participants. But, was verified increasing and moderate levies of personal achievement at work, in some way preserves the workers health. About the component depersonalization, was verified four cases in which the index is moderate or high, that makes an alert to nature of work.

Keywords: *Burn-out*. Stress. Kindergarten education.

Resumen: Los estudios sobre el estrés el trabajo dirigen su atención para el cotidiano laboral y contempla el estudio de algunas particularidades, entre ellos, el síndrome de *burn-out*. El síndrome de *burn-out* es definido por algunos expertos como una reacción a la tensión emocional crónica generada a partir del contacto con otras personas. El síndrome afecta, principalmente, profesionales del área de servicios, de tal modo que la relación es directa con sus usuarios o en actividades al cuidarlos. Se considera con mayor relevancia el asunto, de manera que el artículo trata sobre la salud mental del trabajador: el síndrome de *burn-out* y profesores de la enseñanza infantil. La encuesta fue basada entre profesores de la enseñanza infantil, sobre todo donde participaron, en periodo entero, seis profesores de una escuela de enseñanza infantil. Se pudo constatar la ausencia del síndrome de *burn-out*, aunque hubo la presencia de moderado agotamiento emocional entre un gran número de participantes. Por lo tanto, la relación personal en el trabajo obtuvo niveles de moderado al nivel alto y que estos resultados mantuvieron la salud de los profesionales. Acerca del componente de despersonalización se constató cuatro casos, en que el índice es moderado y alto, constituyendo un alerta visto a la naturaleza del trabajo desarrollado.

Palabra clave: *Burn-out*. Estrés. Enseñanza infantil.

O *burn-out* entre professores de educação infantil

Nas últimas décadas do século XX, assiste-se uma crescente atenção à saúde/doença mental dos trabalhadores associada às transformações no cenário mundial e suas expressões no mundo do trabalho. As estatísticas dos serviços de saúde registram o aumento dos distúrbios mentais e do comportamento na população trabalhadora; os estudos e pesquisas sobre as implicações do trabalho na esfera mental se tornam cada vez mais frequentes e a associação do sofrimento e da doença psíquica com o contexto laboral começa, paulatinamente, a ser reconhecida pelo imaginário social. Para tal reconhecimento muito tem contribuído a popularização dos estudos sobre estresse.

Os estudos sobre estresse foram iniciados em 1936, pelo pesquisador Hans Selye, que submeteu cobaias a estímulos estressores e analisou um padrão específico de resposta comportamental e física dos animais. Selye (1976) descreveu os sintomas de estresse com o nome de Síndrome Geral de Adaptação, composta de três fases: alarme, resistência e esgotamento. Após a fase de esgotamento era observado o surgimento de diversas doenças.

Lipp (1984), uma reconhecida pesquisadora brasileira na temática do estresse, o define como uma reação psicológica, com componentes emocionais, físicos, mentais e químicos, a determinados estímulos que imitam, amedronta, excitam e/ou confundem a pessoa. Alguns autores propõem uma distinção entre o estresse positivo e o estresse negativo. Para França e Rodrigues (1997), eustresse é a quantidade de estresse que melhora o desempenho do indivíduo e destresse é o seu excesso ou insuficiência. Ainda, fazem distinção entre o estresse crônico e o estresse agudo, mais intenso e curto, causado, em geral, por situações traumáticas.

Entre os tipos de respostas a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho se encontra, o que foi denominado por Maslach e Jackson (1986) e por Freudemberger (1974), como síndrome de *burn-out*¹ (ou síndrome do esgotamento profissional), reconhecida pelo Ministério da Saúde do Brasil (2001), como um dos transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho. A sensação de estar acabado, própria à síndrome de *burn-out*, é considerada como uma resposta prolongada a fatores estressores crônicos do trabalho. O *burn-out* é reconhecido por alguns autores como diferente do estresse, porque envolve atitudes e comportamentos negativos com relação à organização e ao trabalho, enquanto o estresse se refere ao esgotamento pessoal com interferência na vida da pessoa e não necessariamente na sua relação com o trabalho.

De acordo com Maslach (1994), a síndrome de *burn-out* inclui três componentes centrais: exaustão emocional (sentimentos de desgaste emocional e esvaziamento afetivo); despersonalização (reação negativa, insensibilidade ou afastamento excessivo do público que deveria receber os serviços); e diminuição do envolvimento pessoal com o trabalho (sentimento de diminuição de competência e de sucesso no trabalho). Conforme o Ministério da Saúde (2001), a síndrome de *burn-out* inclui um conjunto de sintomas inespecíficos que muitas vezes se confundem com síndrome depressiva e/ou ansiosa. No quadro clínico se identificam em pessoas com histórias de grande envolvimento subjetivo com o trabalho, função, profissão ou empreendimento, assumido, muitas vezes com caráter de missão.

O *burn-out* pode afetar principalmente profissionais da área de educação e da saúde entre outros que têm ritmo de trabalho

penoso e outras dificuldades relacionadas com o trabalho, como a implementação de processos de reestruturação produtiva nas organizações em que executam suas atividades.

Para Jacques (2001), entre os cuidadores, os professores e profissionais da saúde principalmente, a prevalência dessa síndrome é associada ao paradoxo experimentado, pois precisam estabelecer vínculo afetivo com aqueles a quem prestam seus cuidados e, cotidianamente, rompem esses vínculos por se tratar de uma relação profissional mediada por normas, horários, turnos, transferências, órbitos etc.

Conforme Codo (1999), a atividade dos professores se faz por meio da mediação afetiva; ao negar o afeto implícito à tarefa para se proteger, ele nega a sua atividade, gerando sofrimento. Com o sofrimento cresce o desamparo e a exaustão emocional e tal desamparo é transferido para a situação de trabalho.

O trabalho de ensinar exige dos professores comprometimento afetivo e emocional. Para esse afeto se manter é necessário que seja direcionado a ações específicas de ensino-aprendizagem. O professor ao se distanciar do afeto para se proteger (despersonalização), sofre por não cumprir a sua relação plena de trabalho. No sofrimento, aumenta o desamparo e reforça a exaustão emocional. Em síntese, o trabalho do professor se desenvolve através do afeto. Quando bem resolvido, gera prazer no trabalho, quando mal resolvido gera exaustão emocional dificultando seu desempenho profissional.

Codo (1999) relata uma pesquisa de dois anos envolvendo 36 mil sujeitos. A metodologia utilizada pelo autor contribuiu no avanço em relação ao diagnóstico das condições objetivas e subjetivas do trabalho; Tal pesquisa envolveu um grande número de

professores, em todos os estados brasileiros e concluiu que 48% desses, praticamente a metade deles, apresentam a síndrome de *burn-out*. O estudo se tornou uma importante referência sobre o tema visto suas características de estudo epidemiológico.

Conforme Wallau (2003), a síndrome de *burn-out* nos professores apresenta como características: exaustão emocional e/ou fadiga, perda da realização no trabalho, baixa produtividade, atitudes negativas com colegas de trabalho, sensação de esgotamento físico, mental e afetivo, sensação de baixo rendimento e inadequação no trabalho, autoavaliação negativa, reações psicossomáticas e perda do autocontrole.

Pesquisas qualitativas desenvolvidas por Jardim e Glina (2000), explicam algumas causas apontadas por professores entrevistados como desencadeadores de mal-estar como: falta de tempo para realizar bem o trabalho (cada vez mais alunos, mais aulas, mais conteúdos fora da área de formação), conflitos de papéis (ora professor, ora pesquisador, ora administrador), burocratização do trabalho, aumento das exigências acadêmicas, invasão do espaço privado (trabalho em casa à noite, fins de semana, trabalhos que exigem concentração realizados fora do ambiente de trabalho), preocupação da escola com o desempenho acadêmico e tecnológico, sem valorizar a qualidade de vida do professor e os valores prescritos pela instituição.

No caso dos professores de escolas infantis, a questão do afeto ganha relevância visto se tratar de crianças de baixa faixa etária e as atividades privilegiadas são as atividades lúdicas. O surgimento deste tipo de escola atende a uma demanda derivada da saída da mulher do espaço doméstico para o espaço público e uma importância concedida ao período infantil pela sociedade a partir do século XVII.

A ideia de infância, tal como hoje é concebida, surge simultaneamente ao sentimento de família e ao desenvolvimento da educação escolar. Até o surgimento da sociedade industrial a duração da infância se circunscrevia à tenra idade, quando necessitava de amparo físico para a sobrevivência. Logo, passava a conviver no espaço adulto e a socialização acontecia no convívio com a sociedade em que se misturavam idades e condições sociais distintas. De acordo com Reis (1985), a família burguesa que se instalou nas sociedades industriais organizou as relações infantis, circunscrevendo-as ao espaço familiar.

A mulher entrou no mercado de trabalho, em geral, com a finalidade de aumentar a renda familiar. Aos poucos sente a necessidade de ampliar seu campo de trabalho e passa a participar de atividades educativas, profissionais, culturais, artísticas e políticas. Desta forma, a mulher passou a ficar mais tempo fora de casa, o que gerou a necessidade de deixar seus filhos com alguém; neste contexto, surgiram as escolas infantis para cuidar de crianças.

No Brasil, significativos avanços nos dispositivos legais têm garantido a educação infantil como direito da criança, que precisa ser respeitada e valorizada em cada momento de seu desenvolvimento. Neste sentido, diferentes legislações vieram consolidar esses avanços: Constituição Federal de 1988, Estatuto da Criança e do Adolescente. Assim, o conceito de criança de zero a seis anos, como sujeito de direitos, reconhecido na Constituição, garante a titularidade do direito ao atendimento em creches ou pré-escolas a crianças, sendo que, independente da denominação dos estabelecimentos, é responsabilidade destes oferecer cuidado e educação, de forma intencional e sistemática. Em razão do artigo quarto do Estatuto da Criança e do Adolescente é dever do Estado assegurar a crianças de zero a seis anos de idade o atendimento em creches.

Este texto descreve uma pesquisa realizada com professores de uma escola infantil do município de Porto Alegre (RS), em que se procurou avaliar os níveis de *burn-out* entre os professores permanentes desta escola. O interesse pela realização deste estudo se deu por trabalhar na coordenação pedagógica nesta escola infantil, onde escutava queixas das professoras sobre o cansaço, dores de cabeça, dores no corpo. Devido à importância do assunto, espera-se contribuir na saúde e trabalho dos profissionais de educação.

Trata-se de um número pequeno de casos. Desta forma, evita-se uma caracterização particular das participantes, com o objetivo de manter a privacidade de cada professora que participou da pesquisa, preservando sua história e situação de saúde mental.

Metodologia

Realizou-se um estudo de caso em uma escola de educação infantil da cidade de Porto Alegre. É uma escola particular que atende uma camada social média baixa. Situa-se na zona norte da cidade, zona de características industriais, e está estabelecida no local há oito anos. Tem como horário de funcionamento das 7h às 19h. Atende um total de cinquenta crianças, de zero a seis anos de idade. Possui cinco salas para as atividades pedagógicas, uma sala para a direção e para a pedagoga, duas cozinhas, três banheiros infantis, um banheiro para adultos, um pátio (metade coberto e que possui balanços, casinha, outros brinquedos), cercado por muro; na frente há grades de ferro.

Seu corpo funcional é formado de três sócios que ocupam a direção (uma mulher e dois homens), uma pedagoga, três professo-

res especializados (educação física, inglês e música, que trabalham uma vez por semana nesta escola). Há seis professoras que trabalham diariamente na escola, uma nutricionista, uma cozinheira e uma pessoa encarregada da limpeza em geral. A pesquisa foi realizada com a autorização da direção e docentes.

Participaram da pesquisa as seis professoras da escola que se mostraram interessadas e concordaram por intermédio do termo de consentimento livre e esclarecido. Explicou-se os objetivos do estudo, a confidencialidade das informações, a possibilidade de desistência a qualquer momento e a ausência de qualquer custo, bem como disponibilidade permanente da pesquisadora em esclarecer dúvidas. Combinou-se uma devolução individual dos resultados, acompanhados de uma entrevista com o objetivo de esclarecer os dados quantitativos obtidos.

Como instrumento, utilizou-se a escala de *burn-out*, padronizada pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho da Universidade de Brasília. A escala utiliza 22 afirmações, com graduação de 1 a 7 (quanto maior a intensidade, frequência ou concordância com a afirmação, sendo 7 a concordância máxima e 1 a negação total). Utilizou-se os componentes da síndrome de *burn-out*: exaustão emocional (as questões de número: 2,5,7,8,9,10,14,16,17); despersonalização (as questões de número: 3,13,19,20,21); realização pessoal no trabalho (as questões de número: 1,4,6,11,12,15,18,22). Usou-se como referência a tabela proposta pelos pesquisadores deste Laboratório, elaborada com base em ampla pesquisa nacional (CODO, 1999).

Seguiu-se a metodologia do estudo de caso. Não há o intuito de generalizar os resultados, mas sim de que os achados possam alcançar generalizações analíticas, ampliando-se a compreensão teórica acerca do estresse e da síndrome de *burn-out* em professores da educação infantil nesse contexto particular.

Apresentação e discussão dos resultados

As participantes são todas do sexo feminino e têm o curso de magistério. Uma professora de 22 anos, está há um ano na escola, cursa pedagogia e trabalha no maternal I; uma segunda tem 42 anos e trabalha há oito anos no local e trabalha no berçário; uma terceira tem 27 anos, está há quatro meses no local e realiza suas atividades no maternal II; uma quarta tem 34 anos, cursa pedagogia e trabalha há uma semana no berçário; as duas restantes, têm 32 anos e trabalham há três anos no local, trabalham no jardim A e no jardim B, respectivamente. Os grupos de professoras que participaram da pesquisa trabalham somente nesta escola de educação infantil, em turno integral de segunda a sexta, das 7h às 19h. Todas as professoras residem em Porto Alegre, três são casadas (duas têm filhos) e três solteiras.

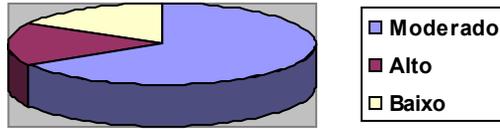
Os resultados na escala de *burn-out* estão resumidos no quadro a seguir:

Quadro 1 – Resultados por componente na escala de *burn-out*, segundo os pontos e a classificação obtida (N=6)

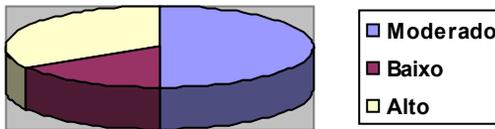
	Componentes					
	Exaustão emocional		Despersonalização		Realização prof. trabalho	
Professora	Pontos	Classificação	Pontos	Classificação	Pontos	Classificação
Prof. A	20	Moderado	14	Alto	43	Alto
Prof. B	22	Moderado	8	Moderado	35	Moderado
Prof. C	34	Alto	6	Baixo	51	Alto
Prof. D	15	Baixo	12	Moderado	52	Alto
Prof. E	24	Moderado	16	Alto	32	Moderado
Prof. F	22	Moderado	10	Moderado	39	Alto

No seu conjunto, podem ser visualizados segundo as figuras seguintes.

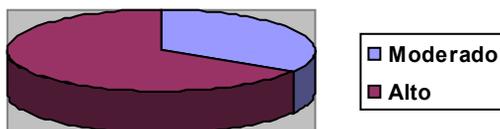
Representação gráfica dos resultados na escala de *burn-out* considerando o percentual de participantes com relação à exaustão emocional:



Representação gráfica dos resultados na escala de *burn-out* considerando o percentual de participantes com relação à despersonalização:



Representação gráfica dos resultados na escala de *burn-out* considerando o percentual de participantes com relação à realização pessoal no trabalho:



Na devolução dos resultados cada professora se expressou livremente sobre a sua participação na pesquisa e seus resultados. Realizou-se a devolução de forma individual, mantendo o sigilo dos dados. Abordou-se a respeito dos conceitos de estresse, *burn-out* e a diferença entre exaustão emocional, despersonalização e realização profissional. Deixou-se espaço para esclarecimentos, questionamentos e comentários sobre a pesquisa. As professoras comentaram sobre a importância em compreender sobre o assunto, de observar se têm ou não *burn-out* e analisar como se sentem no trabalho de educação infantil. Todas concordaram com os resultados apresentados na pesquisa.

A professora A apresentou exaustão emocional moderada e despersonalização alta, mas satisfação profissional também alta. Ela não apresenta a síndrome de *burn-out*, provavelmente por apresentar realização profissional alta. Na devolução do resultado da pesquisa, comentou:

Realmente o resultado da pesquisa corresponde com o que eu sentia, meu cansaço no fim do dia, às vezes não consigo relaxar nem na hora do intervalo do trabalho, a cabeça fica cheia.

A professora B apresentou exaustão emocional moderada, despersonalização moderada e realização profissional também moderada. É um caso de possível risco visto os índices apresentados. Recomenda-se que essa professora seja acompanhada através de apoio técnico. Na devolução do resultado da pesquisa, disse:

Nunca havia pensado sobre o assunto, embora me sentia cansada e às vezes gritava com as crianças; agora vou me cuidar no trabalho, cuidar mais da minha saúde mental.

A professora C apresentou exaustão emocional alta, despersonalização baixa e satisfação profissional alta. Embora a exaustão emocional alta, não denota apresentar a síndrome, pois o componente despersonalização é baixo e a realização profissional elevada. É comum entre o relato de trabalhadores não descansar durante as folgas quando a exaustão é muito intensa. Na devolução do resultado da pesquisa, relatou:

Nas férias eu não consegui descansar só pensava no trabalho da escola; acho que o resultado tem muito a ver com o que sinto.

A professora D apresentou exaustão emocional baixa, despersonalização moderada e satisfação profissional alta. A baixa exaustão emocional e a moderada despersonalização caracterizam a não apresentação da síndrome de *burn-out*, provavelmente por apresentar realização profissional alta. Na devolução do resultado da pesquisa, comentou:

Realmente com algumas situações eu me sentia indiferente, por não acreditar na mudança. Mas acho importante saber sobre o burn-out se cuidar e evitar problemas profissionais.

A professora E apresentou exaustão emocional moderada, despersonalização alta e satisfação profissional moderada. Trata-se de outro caso de risco, embora sem apresentar os três componentes típicos da síndrome. O que mais chama a atenção é o componente despersonalização elevado, o que repercute sobremaneira no trabalho com o público infantil. Na devolução do resultado da pesquisa, disse:

Acredito no resultado da pesquisa, porque ao sair do trabalho já vou cansada para aula; às vezes me sinto indiferente com algumas coisas.

A professora F apresentou exaustão emocional moderada, despersonalização moderada e satisfação profissional alta. É também um caso de certo risco, embora a realização pessoal elevada. Na devolução do resultado da pesquisa, relatou:

O resultado expressou como me sinto no fim do dia. Ao chegar em casa não tenho vontade de fazer nada, mas gosto do que faço; não trabalho em outra profissão por este motivo.

O conjunto de dados nos revela que nenhuma professora apresenta a síndrome de *burn-out*. Todas demonstram se sentirem realizadas no trabalho, com índices elevado e moderado de realização pessoal no trabalho. A exaustão emocional apresentada nos gráficos de quatro professoras com nível moderado e uma alta pode ser devido às rotinas que demandam muita responsabilidade e atenção, porque são crianças com baixa idade o que exige maior cuidado e responsabilidade da professora. A tensão entre a necessidade de estabelecer vínculo afetivo e a impossibilidade de concretizá-lo em alguns casos é uma característica estrutural dos

trabalhos que envolvem cuidado. As professoras precisam auxiliar as crianças constantemente, orientando, dando afeto, limites, e, em vários momentos, comentaram do cansaço no fim do dia.

Considerações finais

Acredita-se que a pertinência desse estudo recai no fato de apresentar uma pesquisa que aborda a saúde mental do trabalhador de educação, relevando a função que o trabalho assume na estruturação do indivíduo e na deflagração de prazer e sofrimento. É senso comum que os problemas do trabalho interferem e atuam na vida cotidiana dos indivíduos.

A pesquisa realizada com as professoras de educação infantil revela que apesar do cansaço (exaustão emocional), as profissionais de educação apresentaram alta realização profissional, o que minimiza os efeitos de um possível adoecimento por *burn-out*. A despersonalização entre as professoras ocorre quando o vínculo afetivo é substituído por um vínculo racional. Pode-se entender a despersonalização como a perda do sentimento de que estas lidando com outro ser humano.

Para todos os profissionais da educação é necessário que se encontre formas de lidar com os impasses através de atividades que permitam uma melhor administração de sua relação afetiva e de suas relações de trabalho. Nesta perspectiva, acredita-se ser fundamental abrir um espaço de reflexão e de informação a fim de auxiliar profissionais de educação a compreenderem a importância do conhecimento sobre a síndrome de *burn-out* e a reflexão sobre a relação afeto-trabalho, o envolvimento profissional e a saúde emocional do profissional.

Referências

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei número 8.069, de 13 de julho 1990**. Brasília: Estatuto da Criança e do Adolescente, 1990.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988.

CODO, W. (Coord.). **Educação: carinho e trabalho**. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia prático com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1997.

FREUDENBERGER, H. Staff burnout. **Jornal of social issues**, v. 30, p. 159-165, 1974.

GLINA, D.; ROCHA, L. Prevenção visando à saúde mental no trabalho. In: _____; _____ (Orgs.). **Saúde mental no trabalho: desafios e soluções**. São Paulo: VK, 2000. p. 53-82.

JACQUES, M. G. Psicologia e trabalho. In: GUIMARÃES, L. (Org.). **Ergonomia: tópicos especiais**. 3. ed. Porto Alegre: FEENG/UFRGS/EE/PPGEP, 2001.

JARDIM, S.; GLINA, D. O diagnóstico dos transtornos mentais relacionados ao trabalho. In: GLINA, D.; ROCHA, L. (Orgs.). **Saúde mental no trabalho: desafios e soluções**. São Paulo: VK, 2000. p. 17-52.

LIPP, M. E. Stress e suas implicações. **Estudos de Psicologia**, v. 1, n. 3, p. 43-49, 1994.

ASLACH, C. Stress, burnout, and workaholism. In: KILBURG, R. et al. (Orgs.). **Professionals in distress: issues, syndromes, and Solutions in Psychology**. Washington: American Psychological Association, 1994. p. 53-75.

_____; JACKSON, S. **The Maslach Burnout Inventory**. Palo Altos, Calif: Consulting Psychologist Press, 1986.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: MS, 2001.

REIS, J. R. Família, emoção e ideologia. In: LANE, S.; CODO, W. (Orgs.). **Psicologia social**: o homem em movimento. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985. p. 99-124.

SELYE, H. **The Stress of life**. New York: McGraw-Hill, 1976.

WALLAU, S. M. **Estresse laboral e síndrome de Bournout**: uma dualidade em estudo. Novo Hamburgo: Feevale, 2003.

YIN, R. K. **Estudo de caso múltiplo**. London: Sage, 1994.

Notas

* Pedagoga – Unisinos (RS), psicopedagoga – Feevale (RS), especialização em Psicologia Social (UFRGS), mestranda em Educação – Unilasalle (RS).

¹ Utiliza-se a grafia proposta no *Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde*, publicado pelo Ministério da Saúde do Brasil (2001).