

Estudo de Caso: Percepção dos Discentes de Pós-graduação *Strictu Sensu* Sobre a Síndrome de Burnout no Ambiente Acadêmico

Diego Filipe Rodrigues Ferreira Prata¹

Romeu e Silva Neto²

Dalessandro Soares Viana³

GT4. Saúde ambiental em um cenário de crise sanitária: gestão de resíduos, marco regulatório do saneamento ambiental, saúde do trabalhador a partir da gestão do espaço urbano.

RESUMO

A síndrome de Burnout é uma doença pouco estudada no âmbito da Engenharia de Produção, mas impacta os processos produtivos, sobretudo na produção acadêmica de discentes de mestrados e doutorados. Entender como a síndrome de Burnout interfere na jornada acadêmica dos alunos de pós-graduação *stricto sensu* é a proposta desta pesquisa. Para atingir tal objetivo, foram aplicados dois questionários (sociodemográfico e sobre a percepção dos discentes), com a participação de 54 alunos em nível de mestrado e doutorado. Foi possível perceber que a síndrome do esgotamento físico e emocional afeta de modo negativo o desempenho dos alunos de pós-graduação *stricto sensu* de instituições públicas e privadas. É notório que as instituições precisam adotar medidas para que os discentes possam ter uma efetividade produtiva, como também minimizar os efeitos da doença nos alunos.

Palavras-chave: síndrome de Burnout; engenharia de produção; questionários; *stricto sensu*; efetividade produtiva.

¹ Doutorando em Engenharia de Produção, UFRJ; Mestre em Pesquisa Operacional e Inteligência Emocional, UCAM- Campos/RJ; Mestre em Engenharia de Produção, UCAM- Campos/RJ; Professor da FAETEC e Coordenador da Pós-graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho da UCAM – Campos/RJ. E-mails: diego.prata@coppe.ufrj.br e diego.prata@ucam-campos.br

² Mestre em Engenharia Civil pela UFF, especialização em Desenvolvimento Local pela Organização Internacional do Trabalho OIT-Turim, Doutor em Engenharia de Produção pela PUC Rio. Professor Titular do IFF, e é coordenador do curso de Engenharia Civil do ISECENSA. E-mail: romeuesilvaneto@gmail.com

³ Mestre em Ciência da Computação pela UFF e Doutor em Informática pela PUC Rio. Professor Associado III lotado no ICT da UFF. E-mail: dalessandrosoares@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, os cursos de pós-graduação são divididos em *lato sensu* e *stricto sensu*. Os cursos *lato sensu* concernem à especialização, ao passo que os cursos *stricto sensu* englobam os níveis de mestrado e doutorado.

Schuster, Dias e Battistella (2015) declaram que, no Brasil, os cursos de pós-graduação *stricto sensu* foram criados na época do regime militar, pois este simpatizava com as teorias do desenvolvimento. Sendo assim, definiu como propósito o desenvolvimento de recursos humanos qualificados, uma vez que eles eram fundamentais para o crescimento econômico da nação.

A necessidade de desenvolvimento do Brasil alavancou a adoção de estratégias que incentivassem a pesquisa e a docência. Nesse contexto, é apresentada, em meados da década de 1960, a ideia da pós-graduação pelo professor Newton Lins Buarque Sucupira.

O Parecer n.º 977/65 teve como relator o professor Newton e apresentava as definições referentes aos cursos de pós-graduação. Esse documento é considerado um marco para a pós-graduação no Brasil e oferece aporte teórico para o entendimento de seu desenvolvimento ao longo dos anos (BRASIL, 1965).

O desenvolvimento de uma nação, para Castioni (2016), depende da efetividade de seus processos de criação do conhecimento e da garantia de acesso da sociedade ao conhecimento. Para atingir essas condições, é imperativo formar e aperfeiçoar pesquisadores que sejam capazes de desenvolver o conhecimento necessário para a nação e criar educadores que consigam transformar o conhecimento em condutas para a sociedade em geral.

Na perspectiva de Bianchetti *et al.* (2012), a formação de pesquisadores e professores precisa ser realizada de modo consistente, e isso significa criar critérios de exigências para a produção científica que possuam um padrão mínimo de qualidade.

Bianchetti *et al.* (2012) defendem também que a formação desses profissionais precisa ser veloz, com a utilização mínima de recursos e em grande quantidade, com o objetivo de ter no mercado profissionais em número suficiente para atender as demandas de ciência e tecnologia.

Nesse cenário, os cursos de pós-graduação são percebidos como um avanço no âmbito das políticas de Estado, seja em relação às políticas públicas, seja na formação de recursos humanos qualificados (FREITAS; SOUZA, 2018). Ademais, as inúmeras pesquisas acadêmicas atestam que a pós-graduação *stricto sensu* obteve um significativo crescimento de produção científica ao longo dos anos (BARBOSA, 2016).

Sob essa ótica, nos Planos Nacionais de Pós-Graduação (PNPG), a temática da qualidade e da formação deve ser considerada como base do sistema de pós-graduação no Brasil (SILVA; VIEIRA, 2015).

Os programas de mestrado e doutorado devem ter por objetivo formar educadores e pesquisadores que consigam atender as demandas da sociedade e propor soluções para os problemas que possam vir a ocorrer nela. Formar mestres e doutores, portanto, configura uma situação complexa, a qual demanda a administração de inúmeras variáveis (MILLS, 2009). Entre elas estão as condições de trabalho, os processos de ensino-aprendizagem, os desafios e os processos de evolução.

É notório que mestrandos e doutorandos necessitam vencer etapas e atender os requisitos impostos por seus respectivos programas de pós-graduação. Essas etapas demandam esforço, comprometimento, estudo, pesquisa, disciplina e sintonia com o professor orientador. Sendo assim, a síndrome de Burnout pode ser analisada, nos cursos de pós-graduação, no nível de exigências, que remete à competitividade e ao atendimento de prazos impostos e metas de produção científica. Outro aspecto que pode acarretar a síndrome de Burnout é a relação entre orientador e orientando, pois, em vários momentos, essa interação cria cenários de cobranças e obrigações.

Para Lopes e Benati (2017), a efetividade no vínculo entre orientador e orientando alude a um dinamismo complexo e ao conhecimento adquirido na condução das pesquisas, que podem apresentar diversas maneiras para tratar os problemas e prosseguir até a conclusão do trabalho.

Já segundo Borges e Carlotto (2004), quando essa interação ocorre de maneira efetiva, gera dissertações, teses e outras pesquisas acadêmicas que testificam o conhecimento científico. Em contrapartida, Lima, Oliveira e Sousa (2020) afirmam que existem problemas no relacionamento interpessoal entre

orientador e orientando, os quais acarretam a ruptura da relação por parte de um dos envolvidos. Nesse caso, tais conflitos colaboram para a desistência do discente durante a realização do curso de pós-graduação (MANCEBO, 2007).

Outrossim, os alunos nutrem expectativas em relação ao curso, e tal sentimento pode ser frustrado, acarretando estresse, angústia, falta de autoestima e perda de autoconfiança. Posto isso, os discentes iniciam o curso de mestrado ou doutorado e, ao identificarem suas limitações, podem desenvolver um sentimento de incapacidade a respeito da conclusão do curso (PRIEBE *et al.*, 2017).

Nessa abordagem, Tomaschewski-Barlem *et al.* (2013) definem que os estudos sobre a síndrome de Burnout no ambiente acadêmico são importantes para identificar as variáveis que colaboram para o fracasso dos discentes dos cursos de pós-graduação *stricto sensu*. E, do mesmo modo, para avaliar como esse fator pode interferir no decurso da pesquisa acadêmica.

Ante o disposto, a presente pesquisa busca perceber como a síndrome de Burnout pode afetar o desempenho dos alunos de pós-graduação *stricto sensu*, realizando um comparativo entre os discentes de mestrado e doutorado de instituições privadas e discentes de instituições públicas.

A justificativa para o trabalho se dá pela necessidade de os programas de pós-graduação *stricto sensu* formarem pesquisadores e docentes de qualidade para atender as demandas apresentadas pela sociedade e pela nação.

A hipótese que permeia este estudo baseia-se no entendimento de que quanto menos influência a síndrome de Burnout tiver sobre os estudantes, melhor será o ambiente acadêmico e, por conseguinte, os resultados das produções científicas.

Como metodologia, adotou-se a aplicação de questionários (questionário sociodemográfico e questionário sobre a percepção dos discentes), os quais foram aplicados a 54 alunos de mestrados e doutorados de instituições públicas e privadas. Em seguida, os resultados foram tabulados. Após essas etapas, realizaram-se a análise e a interpretação dos resultados, em conjunto com o comparativo entre os resultados dos questionários. Por fim, apresentou-se a conclusão da pesquisa científica com proposição de melhorias ergonômicas que

visassem combater os efeitos da síndrome de Burnout nos programas de pós-graduação stricto sensu.

2 METODOLOGIA

2.1 Questionário sociodemográfico

O questionário sociodemográfico caracteriza-se por ser uma ferramenta que permite coletar informações sobre um grupo de pessoas. A presente pesquisa utilizou o questionário sociodemográfico para entender quais são as características dos discentes dos programas de mestrado e doutorado no Brasil, conforme ilustrado no Quadro 1.

Quadro 1 – Questionário sociodemográfico

| QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO | |
|-------------------------------|----------------------------|
| GÊNERO | Masculino |
| | Feminino |
| | Outro |
| RAÇA | Negro |
| | Branco |
| | Índio |
| | Pardo |
| | Outro |
| INSTITUIÇÃO | Pública |
| | Privada |
| NÍVEL | Mestrado Acadêmico |
| | Mestrado Profissional |
| | Doutorado Acadêmico |
| | Doutorado Profissional |
| ÁREA | Engenharia de Produção |
| | Engenharia (Outras) |
| | Saúde |
| | Educação |
| | Planejamento Regional |
| | Ciências Sociais e Humanas |
| | Outras |
| BOLSISTA | Sim |
| | Não |
| RENDA FAMILIAR | Até um salário mínimo |
| | Até 2 salários mínimos |
| | Até 3 salários mínimos |
| | Até 4 salários mínimos |
| | Mais de 4 salários mínimos |
| REGIÃO ONDE RESIDE | Norte |
| | Nordeste |
| | Centro-Oeste |
| | Sudeste |
| | Sul |
| REGIÃO ONDE CURSA O PROGRAMA | Norte |
| | Nordeste |
| | Centro-Oeste |
| | Sudeste |
| | Sul |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O intuito da formulação e da aplicação do questionário foi entender as características dos participantes para auxiliar na interpretação dos resultados. O questionário é de suma importância, pois os participantes possuem realidades distintas e que precisam ser evidenciadas para uma melhor condução da pesquisa acadêmica.

2.2 Questionário sobre a percepção dos discentes

A ferramenta Servqual tem como objetivo a verificação da extensão das expectativas e percepções dos clientes no que respeita aos serviços prestados (VARGAS; BRUNO, 2020; PISONI *et al.*, 2013). A percepção pode apresentar uma dimensão inferior ou superior, mostrada entre o esperado e o recebido pelo cliente. Na presente pesquisa, foi realizada a metodologia de cálculo da ferramenta Servqual, adaptada aos questionamentos no contexto da pós-graduação *stricto sensu*.

Neste estudo, realizou-se um comparativo sobre as percepções do que as instituições de ensino oferecem com o que esperam os discentes de cursos de pós-graduação em nível de mestrado e doutorado em instituições públicas e privadas do Brasil. Dessa forma, aplicou-se um questionário aos discentes dos programas analisados com o propósito de verificar se as expectativas deles relativas ao andamento dos cursos eram atendidas pelas instituições de maneira adequada. Assim, no Quadro 2, verifica-se a legenda que norteou as respostas dos participantes da pesquisa.

Quadro 2 – Primeiro questionário: os itens a serem avaliados e as respectivas opções de respostas, quanto às expectativas dos discentes

| ITENS | NOTAS |
|---|-------------------|
| Desempenho da instituição percebido pelos discentes | 0 – Péssimo |
| | 1 – Muito ruim |
| | 2 – Ruim |
| | 3 – Razoável |
| | 4 – Bom |
| | 5 – Muito bom |
| Importância dada pelos discentes | 6 – Excelente |
| | 0 – Nenhuma |
| | 1 – Quase nenhuma |
| | 2 – Pouca |
| | 3 – Média |
| | 4 – Alguma |
| | 5 – Muita |
| | 6 – Extrema |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O questionário usou como parâmetros o esgotamento físico, o esgotamento mental e o nível de interação entre orientadores e orientandos. No Quadro 3, notam-se os questionamentos que foram abordados por este trabalho científico.

Quadro 3 – Primeiro questionário: as dimensões e seus respectivos fatores quanto à interação entre orientadores e orientandos

| DIMENSÕES | FATORES |
|-------------------|---|
| FÍSICA | 1 – Implantação de ações para minimizar o cansaço físico. |
| | 2 – Ações para redução do esforço repetitivo. |
| | 3 – Planejamento do trabalho para evitar as jornadas prolongadas. |
| | 4 – Estratégias para diminuir o esgotamento físico. |
| EMOCIONAL | 1 – Pressão por produtividade. |
| | 2 – Estratégias para redução de situações de estresse. |
| | 3 – Exigências para o cumprimento dos prazos. |
| | 4 – Exigências para publicações. |
| | 5 – Rigidez na supervisão. |
| | 6 – Estratégias para diminuir o esgotamento emocional. |
| ORIENTAÇÃO | 1 – O bom relacionamento com o orientador. |
| | 2 – Os resultados da interação entre orientador e orientando. |
| | 3 – Disponibilidade do orientador. |
| | 4 – As diretrizes do orientador. |
| | 5 – O conhecimento técnico e empírico do orientador. |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Com a aplicação do questionário, foram realizados os cálculos com base na ferramenta Servqual. O valor médio percebido em cada uma das três dimensões foi subtraído do valor médio das expectativas dos discentes.

O resultado expressa o desempenho da instituição em cada uma das dimensões analisadas. Achados positivos demonstram que as instituições apresentam fatores relacionados à Burnout que excedem as expectativas dos alunos. Resultados negativos, em contrapartida, sinalizam que as instituições apresentam fatores relacionados à síndrome de Burnout que ficam abaixo das expectativas dos alunos. Por último, resultados nulos indicam que as instituições apresentam fatores relacionados à Burnout que correspondem às expectativas dos alunos. O cálculo e a análise dos resultados se deram por meio da equação a seguir:

$$\text{RESULTADO} = \text{AVALIADO} - \text{EXPECTATIVA}$$

O valor “avaliado” baseia-se na percepção dos respondentes sobre as perguntas propostas. Já a “expectativa” apresenta-se na esperança de que algo venha ocorrer, considerando o desejo dos respondentes.

Deve-se, portanto, analisar a percepção dos discentes, pois todos os alunos que se dispõem a realizar um curso de mestrado ou doutorado possuem expectativas sobre sua formação acadêmica. Quando o curso não consegue atender os anseios dos alunos, esses ficam frustrados e podem interromper o curso.

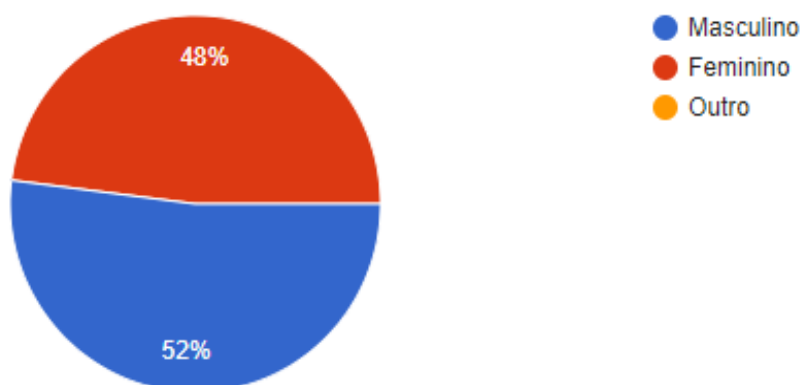
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Análise sociodemográfica

3.1.1 Gênero

Em relação ao gênero, 28 alunos do gênero masculino (52%) e 26 do gênero feminino (48%) participaram da pesquisa, tal como ilustrado na Figura 1.

Figura 1 – Percentual de participação dos alunos



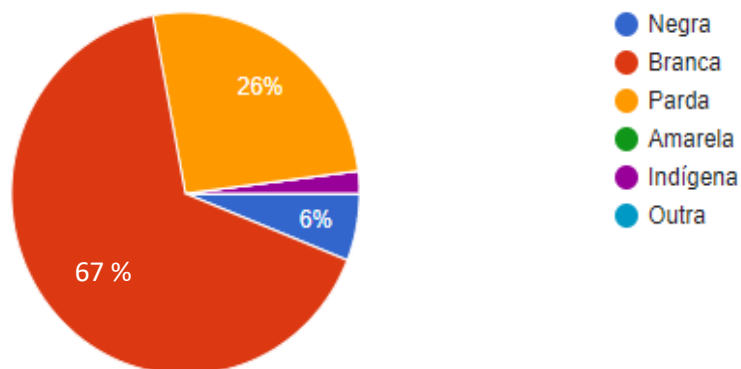
Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Note-se que, quanto ao gênero, houve uma equilibrada participação entre pessoas do gênero masculino e feminino. A presença das mulheres nos programas de mestrado e doutorado se apresenta de modo interessante neste trabalho acadêmico e contribui para a análise das percepções dos discentes, considerando os resultados entre os respondentes masculinos e femininos.

3.1.2 Etnia

Acerca da etnia, descreve-se, na Figura 2, o percentual dos alunos declarantes em relação à raça.

Figura 2 – Percentual dos alunos declarantes em relação à etnia



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

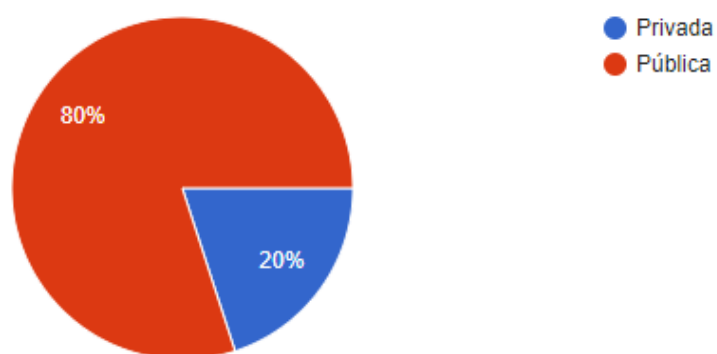
É possível observar que, entre os participantes, 36 se declararam brancos, 14 afirmaram ser pardos, três se reconhecem como negros e somente um se apresenta como indígena. Sendo assim, identifica-se a baixa representatividade de pessoas declaradas negras e indígenas no universo da pesquisa.

Nesse contexto, acredita-se que tal amostra esteja associada ao acesso de pessoas negras e indígenas às faculdades públicas e privadas brasileiras.

3.1.3 Instituição

Das cinco instituições que tiveram discentes respondentes à pesquisa, constatou-se que quatro entidades eram públicas (80%) e uma, privada. Na Figura 3, destaca-se o percentual de participação dos alunos de instituições públicas e privadas.

Figura 3 – Percentual de participação dos alunos de instituições públicas e privadas



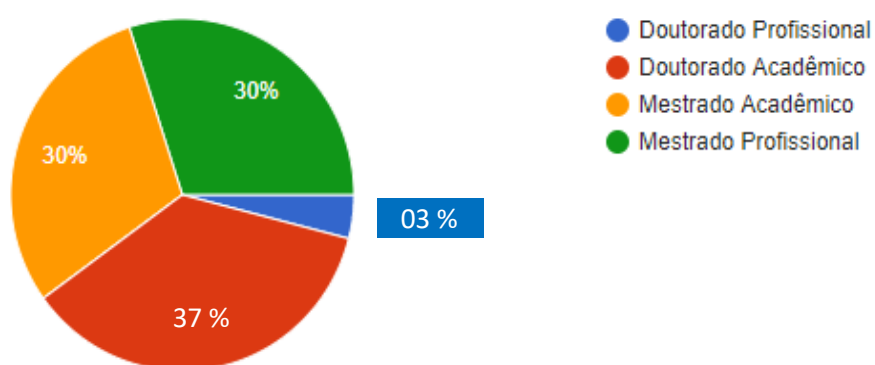
Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Na Figura 3, ficou clara a importância do ensino público na República Federativa do Brasil. Dentre as instituições participantes, quatro são públicas e uma, privada. Com esse cenário, é possível perceber que os resultados encontrados são reflexo, em sua maioria, das interações que ocorrem no ensino público.

3.1.4 Nível de escolaridade

Para a realização da pesquisa, também era necessário constatar o nível acadêmico dos respondentes. Os achados encontram-se descritos na Figura 4.

Figura 4 – Percentual do nível acadêmico dos respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

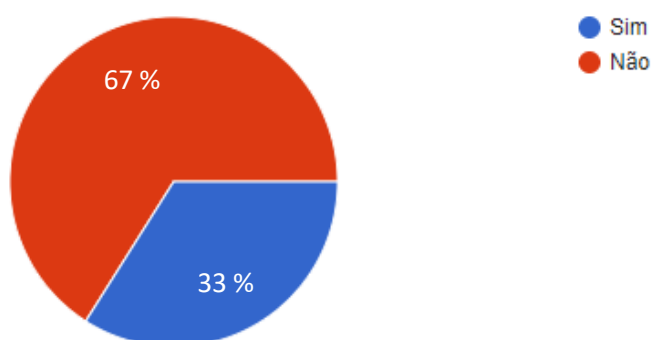
Conforme foi possível averiguar, dos 54 respondentes, 20 alunos (37%) cursam o doutorado acadêmico, 16 alunos (30%) estão no mestrado acadêmico,

16 (30%) são discentes de mestrado profissional e apenas dois alunos (3%) estão no doutorado profissional. Dessa forma, 60% dos participantes são estudantes de mestrado, e 40% são alunos de doutorado.

3.1.5 Bolsista

Em relação às bolsas oferecidas aos programas de mestrado e doutorado no Brasil, verificou-se entre os participantes que 33% (18 alunos) são beneficiados com bolsas de estudos para o desenvolvimento da pesquisa acadêmica, conforme apresentado na Figura 5.

Figura 5 – Percentual de alunos bolsistas do programa de pós-graduação stricto sensu



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

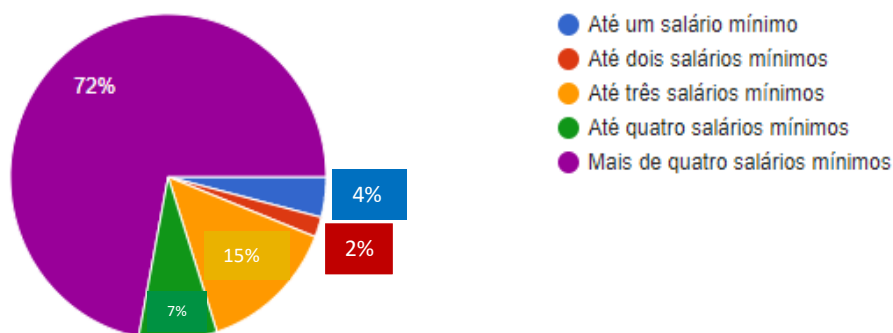
A grande maioria dos respondentes (um terço do total), além de todos os desafios existentes na realização de um mestrado e um doutorado, fazem o curso sem possuir bolsa de incentivo à pesquisa. As dificuldades financeiras e a necessidade de trabalhar durante a realização do curso podem dificultar ainda mais a jornada do aluno de programas de pós-graduação stricto sensu.

3.1.6 Renda familiar

No que concerne à renda familiar, tal como representado na Figura 6, 72% dos respondentes (39 alunos) vivem em uma família cuja renda familiar é maior do que quatro salários mínimos. Aproximadamente 15% dos respondentes recebem até três salários mínimos e 7% recebem até quatro salários mínimos.

Do total, apenas 6% (três estudantes) possuem renda inferior a dois salários mínimos.

Figura 6 – Percentual renda familiar dos respondentes



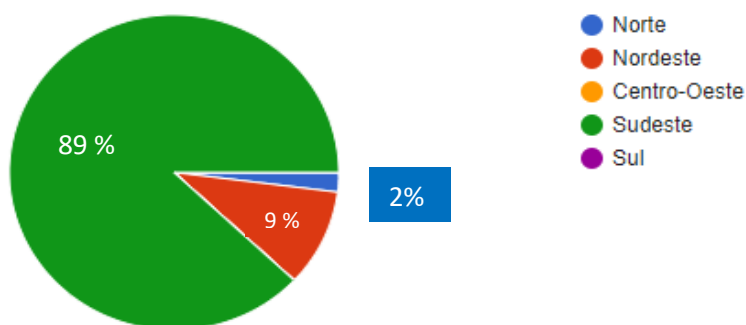
Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

A maioria dos respondentes possui uma boa condição financeira. Isso pode sinalizar que grande parte dos alunos de mestrado e doutorado realiza o curso concomitantemente com a sua atuação profissional.

3.1.7 Região onde residem os respondentes

Sobre as cinco regiões do Brasil, onde os participantes da pesquisa residem, foi possível analisar que 48 alunos, os quais representam 89%, são moradores da região Sudeste. Em seguida, há cinco moradores da região Nordeste (9%) e um do Norte (2%). Além disso, não houve respondentes das regiões Sul e Centro-Oeste do país. Esses dados estão compilados na Figura 7.

Figura 71 – Percentual da região onde residem os respondentes



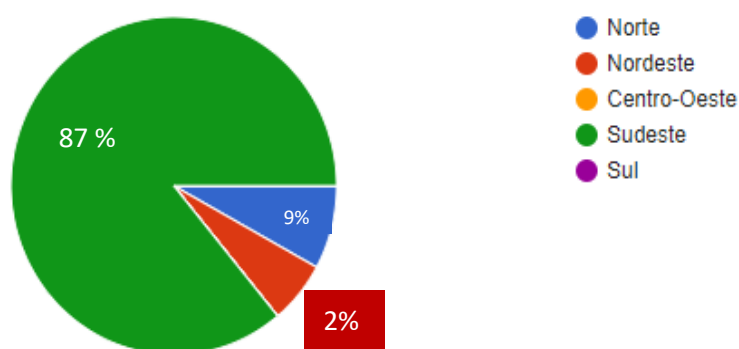
Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Conforme visto, o maior percentual dos participantes advém da região Sudeste, a mesma em que o pesquisador do presente trabalho acadêmico reside. Todas as instituições participantes das regiões Nordeste e Norte são universidades públicas.

3.1.8 Região em que se encontra o curso de pós-graduação stricto sensu dos respondentes

O quesito seguinte avaliado no questionário refere-se à região onde os alunos cursam a pós-graduação. É possível observar as informações fornecidas pelos participantes na Figura 8.

Figura 8 – Percentual da região em que se encontra o curso de pós-graduação stricto sensu dos respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Depreende-se que os números apresentados na Figura 8 são semelhantes aos locais de residência dos discentes. Porém houve uma inversão de resultados quanto às regiões Norte e Nordeste. Dos respondentes, 9% estudam em instituições na região Norte, e 4%, em instituições no Nordeste.

Do mesmo modo que ocorreu no resultado sobre a moradia dos alunos, não houve participantes das regiões Sul e Centro-Oeste. Portanto, a pesquisa abrangeu três das cinco regiões geográficas do Brasil.

3.2 Quantificação dos resultados: adaptação do Servqual

Após a apresentação dos itens avaliados na aplicação do questionário, reitera-se que a presente pesquisa contou com 54 respondentes. Posto isso, foi possível alcançar os resultados em cada uma das dimensões propostas por este estudo.

Os resultados foram tabulados de três maneiras: considerando somente os respondentes de instituições públicas, somente os respondentes de instituições privadas e considerando todos os respondentes (somatório).

3.2.1 Resultados da adaptação do Servqual

Na Tabela 1, encontram-se os resultados coletados com os respondentes de instituições públicas. Convém pontuar que os itens marcados com a cor verde apresentam os melhores resultados; os marcados com a cor amarela são resultados medianos; e os itens em vermelho correspondem aos piores resultados (nas colunas de “avaliado”, “expectativa” e “qualidade”).

Tabela 1 – Resultado dos alunos de instituições públicas

| DIMENSÃO | Nº | PERGUNTA | AVALIADO | EXPECTATIVA | QUALIDADE |
|------------|----|---|----------|-------------|-----------|
| Física | 1 | Implantação de ações para minimizar o cansaço físico. | 2,28 | 4,70 | - 2,42 |
| | 2 | Ações para redução do esforço repetitivo. | 2,23 | 4,77 | - 2,54 |
| | 3 | Planejamento do trabalho para evitar as jornadas prolongadas. | 2,62 | 4,81 | - 2,19 |
| | 4 | Estratégias para diminuir o esgotamento físico. | 2,36 | 4,89 | - 2,53 |
| Emocional | 5 | Pressão por produtividade. | 2,60 | 4,70 | - 2,10 |
| | 6 | Estratégias para redução de situações de estresse. | 2,30 | 4,94 | - 2,64 |
| | 7 | Exigências para o cumprimento dos prazos. | 3,55 | 5,02 | - 1,47 |
| | 8 | Exigências para publicações. | 3,34 | 4,23 | - 0,89 |
| | 9 | Rigidez na supervisão. | 3,36 | 3,85 | - 0,49 |
| Orientação | 10 | Estratégias para diminuir o esgotamento emocional. | 2,43 | 4,66 | - 2,23 |
| | 11 | O bom relacionamento com o orientador. | 4,51 | 5,55 | - 1,04 |
| | 12 | Os resultados da interação entre orientador e orientando. | 4,49 | 5,38 | - 0,89 |
| | 13 | Disponibilidade do orientador. | 4,19 | 5,21 | - 1,02 |
| | 14 | As diretrizes do orientador. | 4,19 | 5,19 | - 1,00 |
| | 15 | O conhecimento técnico e empírico do orientador. | 4,74 | 5,47 | - 0,73 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Os discentes apresentaram avaliações rigorosas, pois não houve itens com valor acima de 4,75 (em uma escala que varia de 0 a 6 pontos). Além disso,

a metade dos itens teve avaliações inferiores a 3,00 (50% do valor máximo possível de ser atribuído).

Os alunos de instituições públicas entendem que a rigidez na supervisão não gera expectativas. Essa percepção colaborou para que esse item da dimensão emocional obtivesse o melhor nível de qualidade (-0,49).

Vale salientar que, assim como o item com a melhor qualidade, todos os demais tiveram índices de insatisfação. Isso porque obtiveram valores de qualidade negativos, o que caracteriza uma avaliação menor do que a expectativa.

O tópico que apresentou a maior diferença entre o avaliado e o esperado foi o que versa sobre as “estratégias para a redução de situações de estresse”. Isso reflete insatisfação em relação às atividades realizadas pelas instituições de ensino para reduzir o esgotamento emocional. Nesse quadro, convém ressaltar que o estresse elevado pode acarretar a síndrome de Burnout e comprometer o progresso nos cursos de pós-graduação em que os respondentes estão matriculados.

A figura do orientador foi valorizada pelos respondentes de instituições públicas, uma vez que os itens “bom relacionamento com o orientador” e “conhecimento técnico e empírico do orientador” foram os que apresentaram os maiores valores relativos às expectativas.

Para testificar a importância do orientador, o item “conhecimento técnico e empírico do orientador” foi o que obteve a melhor avaliação entre os discentes e o segundo melhor desempenho em qualidade (-0,73).

Assim, os alunos demonstraram que nutrem expectativas sobre seus orientadores, as quais se aproximam de seus próprios anseios.

Na Tabela 2, estão os resultados coletados com os respondentes de instituições privadas.

Tabela 2 – Resultado dos alunos de instituições privadas

| DIMENSÃO | Nº | PERGUNTA | AVALIADO | EXPECTATIVA | QUALIDADE |
|----------|----|---|----------|-------------|-----------|
| Física | 1 | Implantação de ações para minimizar o cansaço físico. | 2,42 | 4,92 | -2,50 |
| | 2 | Ações para redução do esforço repetitivo. | 2,67 | 4,50 | -1,83 |
| | 3 | Planejamento do trabalho para evitar as jornadas prolongadas. | 3,08 | 4,58 | -1,50 |
| | 4 | Estratégias para diminuir o esgotamento físico. | 3,33 | 4,75 | -1,42 |

| | | | | | |
|------------|----|---|------|------|--------|
| Emocional | 5 | Pressão por produtividade. | 3,17 | 4,33 | - 1,16 |
| | 6 | Estratégias para redução de situações de estresse. | 3,00 | 4,42 | - 1,42 |
| | 7 | Exigências para o cumprimento dos prazos. | 3,83 | 4,50 | - 0,67 |
| | 8 | Exigências para publicações. | 3,67 | 4,75 | - 1,08 |
| | 9 | Rigidez na supervisão. | 3,25 | 4,08 | - 0,83 |
| | 10 | Estratégias para diminuir o esgotamento emocional. | 3,17 | 4,75 | - 1,58 |
| Orientação | 11 | O bom relacionamento com o orientador. | 3,50 | 4,83 | - 1,33 |
| | 12 | Os resultados da interação entre orientador e orientando. | 3,50 | 4,83 | - 1,33 |
| | 13 | Disponibilidade do orientador. | 3,33 | 4,83 | - 1,50 |
| | 14 | As diretrizes do orientador. | 3,42 | 4,67 | - 1,25 |
| | 15 | O conhecimento técnico e empírico do orientador. | 3,75 | 4,75 | - 1,00 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Os alunos dos cursos de pós-graduação stricto sensu das instituições privadas apresentam elevadas expectativas (todos os itens acima de 4,00) e rigorosas avaliações (todos os itens abaixo de 4,00).

A pior expectativa se deu no item “rigidez na supervisão” e pode ser um indicativo de que os alunos entendem não ser importante que exista uma supervisão rígida. Em linhas gerais, os mestrados e doutorados de instituições privadas possuem uma flexibilidade maior, no que tange ao cumprimento de prazos, do que em instituições públicas.

Os alunos depositaram suas expectativas nas “ações para minimizar o cansaço físico”, pois cursar uma pós-graduação stricto sensu pode gerar significativo esgotamento físico.

Contrariando as expectativas geradas pelos alunos, o item “ações para minimizar o cansaço físico” apresentou a pior avaliação pelos discentes (2,42). Os alunos de instituições privadas, em geral, trabalham para pagar o curso e custear os gastos pessoais, pois não possuem bolsas de estudos. Dessa forma, os alunos não conseguem se dedicar exclusivamente aos estudos e precisam lidar com outros fatores de esgotamento físico e emocional, em outros ambientes externos à instituição de ensino, a exemplo do trabalho.

A Tabela 3 apresenta os resultados coletados com os respondentes de instituições públicas e de instituições privadas. Já na Tabela 4, constam todos

os itens analisados cuja avaliação foi negativa, o que demonstra a insatisfação dos respondentes no tocante às três dimensões pesquisadas.

Os resultados referem-se aos respondentes de instituições públicas e de privadas.

Tabela 3 – Resultado geral: alunos de instituições públicas e privadas

| DIMENSÃO | Nº | PERGUNTA | AVALIADO | EXPECTATIVA | QUALIDADE |
|------------|----|---|----------|-------------|-----------|
| Física | 1 | Implantação de ações para minimizar o cansaço físico. | 2,31 | 4,75 | - 2,44 |
| | 2 | Ações para redução do esforço repetitivo. | 2,32 | 4,71 | - 2,39 |
| | 3 | Planejamento do trabalho para evitar as jornadas prolongadas. | 2,71 | 4,76 | - 2,05 |
| | 4 | Estratégias para diminuir o esgotamento físico. | 2,56 | 4,86 | - 2,30 |
| Emocional | 5 | Pressão por produtividade. | 2,71 | 4,63 | - 1,92 |
| | 6 | Estratégias para redução de situações de estresse. | 2,44 | 4,83 | - 2,39 |
| | 7 | Exigências para o cumprimento dos prazos. | 3,61 | 4,92 | - 1,31 |
| | 8 | Exigências para publicações. | 3,41 | 4,34 | - 0,93 |
| | 9 | Rigidez na supervisão. | 3,34 | 3,90 | - 0,56 |
| Orientação | 10 | Estratégias para diminuir o esgotamento emocional. | 2,58 | 4,68 | - 2,10 |
| | 11 | O bom relacionamento com o orientador. | 4,31 | 5,41 | - 1,10 |
| | 12 | Os resultados da interação entre orientador e orientando. | 4,29 | 5,27 | - 0,98 |
| | 13 | Disponibilidade do orientador. | 4,02 | 5,14 | - 1,12 |
| | 14 | As diretrizes do orientador. | 4,03 | 5,08 | - 1,05 |
| | 15 | O conhecimento técnico e empírico do orientador. | 4,54 | 5,32 | - 0,78 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

A análise dos resultados permitiu verificar que os piores resultados são encontrados na dimensão física, visto que as avaliações dadas pelos respondentes foram baixas, e as expectativas, medianas.

Ademais, a pior avaliação apresentada nesta pesquisa foi de 2,31, referente ao item “implantação de ações para minimizar o cansaço físico” (na dimensão física). Já o item que apresentou a pior avaliação em relação à expectativa foi a “rigidez na supervisão”, com uma nota de 3,90.

Pode-se afirmar, pois, que a “rigidez na supervisão” não é importante para os respondentes. Essa assertiva é reforçada pelo resultado da qualidade, uma vez que o item “rigidez na supervisão” configura a menor diferença (melhor resultado) entre a avaliação e a expectativa dos participantes.

O melhor item avaliado, por outro lado, foi o que trata do “conhecimento empírico do orientador”, exibindo o valor de 4,54. Em contrapartida, o item que gerou mais expectativas nos alunos foi o que aborda o “bom relacionamento com o orientador”, com 5,41. Por fim, o melhor valor de qualidade calculado se deu no item “conhecimento empírico do orientador”, com - 0,78.

Todos os itens da dimensão “orientação” examinados mostraram resultados superiores a 4,00, e aqueles provenientes das expectativas tiveram valores acima de 5,00.

Em todas as dimensões analisadas e no total geral, notou-se que a menor variação entre as notas atribuídas se deu nas expectativas dos discentes. Isso demonstra que os participantes têm pensamentos mais concordantes em relação às expectativas do que em relação à avaliação (percepção).

A síndrome de Burnout, conforme pontuado, trata do esgotamento físico e emocional. Sendo assim, é possível concluir, por meio dos resultados, que os alunos percebem que os efeitos das dimensões física e emocional podem comprometer de forma negativa o desempenho nos estudos em cursos de mestrado e doutorado.

3.2.2 Resultados das médias das dimensões

As dimensões abordadas na presente pesquisa foram a física, a emocional e a orientação (relação entre orientador e orientando). A média da avaliação foi comparada com a média das expectativas apresentadas pelos respondentes para, assim, ser possível mensurar a qualidade. Na Tabela 4, demonstra-se a média dos resultados em cada uma das dimensões respondidas pelos alunos de instituições públicas.

Tabela 4 – Média dos resultados das dimensões dos alunos de instituições públicas

| DIMENSÃO | MÉDIA DA AVALIAÇÃO | MÉDIA DA EXPECTATIVA | QUALIDADE |
|-------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------|
| FÍSICA | 2,37 | 4,79 | - 2,42 |
| EMOCIONAL | 2,93 | 4,57 | - 1,64 |
| ORIENTAÇÃO | 4,43 | 5,36 | - 0,93 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

É possível perceber que o esgotamento físico apresentou o pior desempenho em relação à qualidade. Contudo a orientação proveniente da construção social entre orientador e orientando obteve os melhores valores em relação à expectativa, avaliação e qualidade. Interessante salientar também que a dimensão emocional possuiu a pior média no que se refere às expectativas dos respondentes.

Nesse esteio, passa-se à análise da Tabela 5, na qual encontra-se descrita a média dos resultados em cada uma das dimensões respondidas pelos alunos de instituições privadas. Assim como na análise dos alunos das instituições públicas, a dimensão física apresentou o pior resultado entre os respondentes.

Tabela 5 – Média dos resultados das dimensões dos alunos de instituições privadas

| DIMENSÃO | MÉDIA DA AVALIAÇÃO | MÉDIA DA EXPECTATIVA | QUALIDADE |
|------------|--------------------|----------------------|-----------|
| FÍSICA | 2,88 | 4,69 | - 1,81 |
| EMOCIONAL | 3,35 | 4,47 | - 1,12 |
| ORIENTAÇÃO | 3,50 | 4,78 | - 1,28 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Os discentes de instituições privadas tiveram menos expectativas do que os de instituições públicas. No entanto foram mais exigentes nas avaliações relativas à construção social entre orientador e orientando.

A pesquisa possibilitou calcular as médias da avaliação e da expectativa de cada dimensão analisada, conforme demonstrado na Tabela 6. Com esse cálculo, fica evidente que a dimensão física apresentou o pior resultado, e a dimensão orientação apresentou o melhor, tal como ocorreu nas análises anteriores.

Tabela 6 – Média dos resultados das dimensões dos alunos de instituições privadas e públicas

| DIMENSÃO | MÉDIA DA AVALIAÇÃO | MÉDIA DA EXPECTATIVA | QUALIDADE |
|------------|--------------------|----------------------|-----------|
| FÍSICA | 2,47 | 4,77 | - 2,30 |
| EMOCIONAL | 3,01 | 4,55 | - 1,54 |
| ORIENTAÇÃO | 4,24 | 5,24 | - 1,00 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

A dimensão orientação manifestou os melhores resultados em avaliação (4,24), expectativa (5,24) e qualidade (-1,00). Embora a avaliação fosse menor do que a expectativa dos respondentes, é possível perceber que estes valorizaram a orientação recebida por seus orientadores, como também entenderam que o vínculo com esses docentes apresenta um bom padrão.

Em continuidade, o pior resultado percebido na dimensão física é comprovado pela baixa avaliação (2,47) dos discentes e a expectativa (4,77) demonstrada por eles.

Os alunos entendem que as instituições onde realizam o curso adotam poucas medidas para minimizar o esgotamento físico dos discentes. Todavia esses mesmos alunos apresentaram significativa expectativa em relação a situações geradoras de esgotamento físico.

Vale salientar que os resultados podem variar de “6 a -6”. Então os valores positivos (de 0,01 a 6) indicam satisfação; os valores negativos (de -0,01 a -6), insatisfação; e o valor neutro (igual a zero) não sinaliza satisfação nem insatisfação.

Desse modo, todas as dimensões apresentaram valores de insatisfação, sendo a dimensão física geradora da maior insatisfação, e a dimensão orientação, a de menor insatisfação.

Os alunos ainda apreciaram sua relação com os orientadores, como também avaliaram bem tal relacionamento. A dimensão referente à orientação, porém, não atendeu as expectativas dos estudantes, mas apresentou os melhores resultados.

O elevado valor das expectativas e o razoável valor demonstrado na avaliação corroboram o pensamento de que é essencial nutrir um bom relacionamento entre orientador e orientando para que se possa alcançar sucesso nos cursos de pós-graduação *stricto sensu*.

3.2.3 Resultados das médias do somatório das dimensões

Por meio dos dados obtidos nas respostas dos discentes de instituições públicas, foi possível elaborar a Tabela 7.

Nela há o índice de qualidade geral, extraído da diferença entre a média da avaliação (somatório de todos os itens avaliados de todas as dimensões dividido pelo número de itens de todas as dimensões) e a média das expectativas (somatório de todos os itens da expectativa de todas as dimensões dividido pelo número de itens de todas as dimensões).

Tabela 7 – Média dos resultados do somatório das dimensões dos alunos de instituições públicas

| DIMENSÃO | MÉDIA DA AVALIAÇÃO GERAL | MÉDIA DA EXPECTATIVA GERAL | QUALIDADE GERAL |
|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| SOMATÓRIO DAS DIMENSÕES | 49,19 | 73,38 | - 24,19 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Após analisar a Tabela 7, percebe-se que a média geral das respostas dos discentes corresponde a aproximadamente 67% da média da expectativa geral. Cabe salientar também que a média das avaliações dos alunos de instituições públicas é ligeiramente melhor em comparação com os alunos de instituições privadas.

Já na Tabela 8 consta o resultado geral (somatório dos resultados das dimensões) em relação aos respondentes oriundos de instituições privadas.

Tabela 8 – Média dos resultados do somatório das dimensões dos alunos de instituições privadas

| DIMENSÃO | MÉDIA DA AVALIAÇÃO GERAL | MÉDIA DA EXPECTATIVA GERAL | QUALIDADE GERAL |
|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| SOMATÓRIO DAS DIMENSÕES | 49,08 | 69,50 | - 20,42 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Em suma, a média da avaliação geral (49,08) e a média da expectativa geral (69,50) dos respondentes das instituições privadas são inferiores aos resultados da média da avaliação geral (49,19) e da média da expectativa geral (73,38) apresentados pelos discentes de instituições públicas.

Em relação ao somatório das dimensões, considerando todos os respondentes (de instituições públicas e privadas), a avaliação geral expôs resultado de 49,17. A expectativa geral, por sua vez, apresentou o número de 72,59, e, por fim, a qualidade resultou em -23,42. Tais informações estão descritas na Tabela 9.

Tabela 9 – Média dos resultados das dimensões dos alunos de instituições públicas e privadas

| DIMENSÃO | MÉDIA DA AVALIAÇÃO GERAL | MÉDIA DA EXPECTATIVA GERAL | QUALIDADE GERAL |
|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| SOMATÓRIO DAS DIMENSÕES | 49,17 | 72,59 | - 23,42 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Ao analisar os resultados contidos nas Tabelas 7, 8 e 9 percebe-se que os alunos das instituições públicas avaliaram as dimensões com notas e expectativas mais elevadas. Por outro lado, os alunos das instituições privadas atingiram um melhor resultado no tocante à qualidade, ou seja, eles estão mais satisfeitos (ou menos insatisfeitos) do que os alunos das instituições públicas. No somatório das dimensões, a avaliação geral apresentou resultado de 49,17, a expectativa geral, 72,59, e a qualidade apresentou resultado de -23,42.

Em todas as análises apresentadas, identificou-se que os resultados foram negativos. Isso indica que os alunos, tanto de instituições públicas quanto de entidades privadas, não estão tendo as suas expectativas atendidas nas dimensões física, emocional e de orientação.

4 CONCLUSÃO

Cursar uma pós-graduação stricto sensu no Brasil requer esforço, resiliência, renúncia, dedicação, foco, vontade e uma efetiva construção social na relação entre orientador (docente) e o seu orientando (discente). Sendo assim, a presente pesquisa dedicou-se a entender se os alunos de mestrado e doutorado de instituições públicas e privadas têm as suas expectativas atendidas

nas dimensões física, emocional e de orientação (relação entre orientador e orientando).

A primeira constatação efetivou-se no aspecto do gênero dos participantes. Este estudo contou com igual parcela de pessoas dos gêneros masculino e feminino.

O Brasil se caracteriza por ser um país com uma expressiva mistura de raças. Essa miscigenação, entretanto, não se comprovou entre os respondentes, que se declararam, em sua ampla maioria (66%), como brancos. Já a participação de pessoas declaradas negras correspondeu apenas a 6% dos participantes do experimento.

A maior parte dos respondentes (80%) cursa a pós-graduação em instituições públicas, sendo o doutorado profissional o curso que teve menos participantes. Essa baixa representatividade pode ser justificada pela pouca oferta de cursos de doutoramento profissional.

Apenas um terço dos pesquisados é bolsista, e 72% possuem renda superior a quatro salários mínimos. Com esse cenário (poucos bolsistas e maioria com salários acima de R\$ 4.000,00), é possível que uma significativa parte dos respondentes trabalhe e, simultaneamente, curse a pós-graduação. Assim, esses alunos com dupla jornada têm que lidar com situações de esgotamento físico e emocional no trabalho e no curso.

A pesquisa demonstrou que, segundo a percepção dos alunos de cursos de mestrado e doutorado, o esgotamento físico é o principal fator que dificulta e, logo, compromete a realização do curso pelos discentes.

Os alunos expressam, ainda, insatisfação em todas as dimensões analisadas. Porém eles demonstram entender como o orientador é um ator importante para o sucesso na realização dos cursos de mestrado e doutorado.

Ademais, os estudantes também perceberam a necessidade de se adotarem medidas para combater as dimensões relacionadas à síndrome de Burnout, sobretudo as que respeitam estratégias que visem reduzir o esgotamento emocional e as situações de estresse.

As causas de esgotamento físico e emocional precisam ser reconhecidas para que sejam propostas ações de melhoria. Os discentes das instituições públicas e privadas perceberam, de acordo com as opiniões emitidas, que as

intervenções realizadas por suas instituições de ensino são insuficientes para garantir um ambiente sem estresse, desgaste e cansaço.

Por fim, sugere-se que a efetiva construção social entre orientador e orientando, nesse cenário, pode ser uma ferramenta valiosa para a redução dos problemas relacionados ao esgotamento físico e emocional.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, A. L. K. H. **A síndrome de burnout em professores universitários**. 2016. 99 f. Dissertação (Mestrado em Promoção de Saúde) – Centro Universitário de Maringá, Maringá, 2016. Disponível em: <https://www.unicesumar.edu.br/presencial/wp-content/uploads/sites/2/2017/04/ANDREA-LOLY-KRAFT-HORTA-BARBOSA.pdf>. Acesso em: 20 maio 2020.

BIANCHETTI, L. *et al.* A iniciação à pesquisa no Brasil: políticas de formação de jovens pesquisadores. **Educação**, Santa Maria, v. 37, n. 3, p. 569-584, set./dez. 2012. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117123649012.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2020.

BORGES, Â. M. B.; CARLOTTO, M. S. Síndrome de Burnout e Fatores de Estresse em Estudantes de um Curso Técnico em Enfermagem. **Aletheia**, Canoas, v. 19, n. 1, p. 45-56, jun. 2004. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/aletheia/n19/n19a05.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. **Definição dos cursos de pós-graduação**: Parecer nº 977/65: aprovado em 03 dezembro de 1965. Brasília, DF: Secretaria de Educação Superior (SESU), 1965. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2007/parecer%20cfe%20977-1965.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2021.

CASTIONI, R. Formação de pesquisadores em educação no Brasil, o papel das agências e a educação básica. **Ensaio: Avaliação das Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 90, p. 199-224, jan./mar. 2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2813/1840>. Acesso em: 31 ago. 2021.

FREITAS, M. F. Q.; SOUZA, J. Pensar a formação e a pesquisa na pós-graduação stricto sensu. **Educar em Revista**, Curitiba, v. 34, n. 71, p. 9-18, set./out. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/er/v34n71/0104-4060-er-34-71-9.pdf>. Acesso em: 20 maio 2020.

LIMA, J. S. S. de; OLIVEIRA, A. M. B. de; SOUSA, J. C. de. Saúde psíquica e prevalência da Síndrome de Burnout em discentes. **Revista Contemporânea de Educação**, Natal, v. 15, n. 32, p. 257-276, jan./abr. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.20500/rce.v15i32.28838>. Acesso em: 26 ago. 2021.

LOPES, C. F.; BENATI, M. A. F. N. O. Abordagem organizacional na síndrome de burnout. **Revista Saberes da UNIJIPA**, Ji-Paraná, v. 5, n. 1, p. 3-12, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://unijipa.edu.br/wp-content/uploads/Revista%20Saberes/ed5/2.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2019.

MANCEBO, D. Trabalho docente: subjetividade, sobre implicação e prazer. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p. 74-80, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/prc/v20n1/a10v20n1.pdf>. Acesso em: 20 maio 2020.

MILLS, C. W. **Sobre o artesanato intelectual e outros ensaios**. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

PISONI, A. *et al.* Metodologia SERVQUAL: uma ferramenta para avaliação da qualidade de serviços em uma empresa de comercialização de máquinas agrícolas. **Revista Gestão Industrial**, Ponta Grossa, v. 9, n. 3, p. 593-622, 2013. Disponível em: <http://doi: 10.3895/S1808-04482013000300004>. Acesso em: 31 ago. 2021.

PRIEBE, A. C. *et al.* Síndrome de burnout: é uma realidade nos programas de pós-graduação stricto sensu em contabilidade no Brasil? *In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS (ANPCONT)*, 11., 2017, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: ANPCONT, 2017. Disponível em: <http://anpcont.org.br/pdf/2017/EPC1079.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2020.

SCHUSTER, M. da S.; DIAS, V. da V.; BATTISTELLA, L. F. Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS): aplicação em Universidade Público Federal. **REFAE: Revista da Faculdade de Administração e Economia**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 182-195, 2015. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/ReFAE/article/view/4819/4811>. Acesso em: 22 maio 2020.

SILVA, A. H.; VIEIRA, K. M. Síndrome de burnout em estudantes de pós-graduação: análise da influência da autoestima e relação orientador-orientando. **Pretexto**, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 52-68, jan./mar. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.21714/pretexto.v16i1.2113>. Acesso em: 22 maio 2020.

SOUZA, M. B. C. A. de; CAVALCANTI, H. T. da S.; CAVALCANTE, C. E. Colapso na academia? O comportamento de pós-graduandos em administração e o burnout. **Cadernos de Estudos Sociais**, Recife, v. 33, n. 1, p. 58-84, jan./jul. 2018. Disponível em: <http://periodicos.fundaj.gov.br/index.php/CAD>. Acesso em: 26 ago. 2021.

TOMASCHEWSKI-BARLEM, C. G. *et al.* Manifestações da síndrome de burnout entre estudantes de graduação em enfermagem. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 22, n. 3, p. 754-62, jul./set. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/Jcnp6zqjSLJ5TZRv6X6j5Rt/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 20 mar. 2020.

VARGAS, B. C. de S.; BRUNO, D. M. A aplicação da ferramenta SERVQUAL como pilar para a gestão de qualidade em empresas. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 10., 2020, Curitiba. **Anais** [...] Curitiba-PR: UTPR, 2020. Disponível em: https://aprepro.org.br/conbrepro/2020/anais/arquivos/10022020_101042_5f77247ac3229.pdf. Acesso em: 31 ago. 2021.