

Prevalência da Síndrome de *Burnout* em Acadêmicos de Fisioterapia

Prevalence of Burnout Syndrome Among Physical Therapy Students

RAIMUNDO PEREIRA DE ARAUJO JÚNIOR¹
CARINA CARVALHO CORREIA COUTINHO²

RESUMO

Objetivo: Este estudo teve como objetivo verificar e caracterizar a prevalência da síndrome de *Burnout* em acadêmicos do último ano do curso de Fisioterapia da Universidade Federal da Paraíba. **Material e Métodos:** Tratou-se de um estudo descritivo transversal, abordagem quantitativa, aplicando-se Inventário de Burnout de Maslach (MBI) para avaliação da síndrome, e um questionário sociodemográfico, elaborado pelos pesquisadores. Utilizaram-se os programas *Excel 2003* e *GraphPad Prism v.5.04* para análise descritiva e inferencial dos dados. **Resultados:** A amostra constituiu-se de 29 sujeitos, com média de 23,10 anos, 72% eram do sexo feminino, 79% solteiros e 87% moravam com a família. Foram identificados níveis alto/moderado para exaustão emocional, baixa despersonalização e alta realização profissional. Não foi encontrada associação significativa entre o nível de *Burnout* e as variáveis sexo e idade. As análises mostraram que quanto maior o número de atividades extracurriculares, maior a exaustão emocional e menor a realização profissional. **Conclusão:** Os resultados indicaram não haver presença da síndrome de *Burnout* na amostra estudada. Entretanto, os sujeitos apresentam risco de desenvolvê-la por terem nível alto/moderado de exaustão emocional.

DESCRIPTORIOS

Estafa Profissional/Epidemiologia. Estudantes. Fisioterapia.

SUMMARY

Objective: This study aimed to verify and characterize the prevalence of burnout syndrome affecting students from the last academic year of the physical therapy course at Federal University of Paraíba. **Materials and Methods:** This was a cross-sectional study with quantitative approach in which we applied the Maslach Burnout Inventory (MBI) for syndrome assessment, and a sociodemographic questionnaire, developed by us. *Excel 2003* and *GraphPad Prism v.5.04* softwares were used for descriptive and inferential data analysis. **Results:** The sample was composed by 29 subjects with a mean of 23.10 years, 72% were female, 79% were single, and 87% lived with their families. We identified high/moderate level for emotional exhaustion, low depersonalization and high professional achievement. There was no significant association between the level of burnout and the age and sex. The analysis showed that the greater the number of extracurricular activities, the higher was emotional exhaustion and the lower was personal accomplishment. **Conclusion:** The results did not show presence of burnout in this sample. However, subjects were at risk of developing it by having high/moderate emotional exhaustion.

DESCRIPTORS

Burnout, Professional/Epidemiology. Students. Physiotherapy.

1 Fisioterapeuta.

2 Professora Assistente do Departamento de Fisioterapia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), João Pessoa/PB, Brasil

A constante necessidade de aperfeiçoamento e concorrência a qual o homem moderno é submetido no trabalho ocasiona cargas excessivas, tanto físicas quanto mentais. Na busca por satisfação, reconhecimento e gratificação pelo trabalho, o homem vê-se frente a altas expectativas e poucos recursos para lidar com frustrações. O trabalhador é levado à exaustão em função do excessivo esforço para atender às solicitações de energia e sobrecarga, gerando o fenômeno conhecido como *Burnout* (CARLOTTO, CÂMARA, 2008; CRISTOFOLETTI *et al.*, 2007).

O termo *Burnout* refere-se a uma condição de esgotamento ou exaustão resultante do desgaste laboral, caracterizando um conjunto de sinais e sintomas específicos conhecidos como síndrome do esgotamento profissional ou *Burnout* (FORMIGHIERI, 2003). Constitui-se em um processo social-psicológico e multidimensional, indicada pela presença de três dimensões: *Exaustão Emocional*, caracterizada pela redução da capacidade física e esgotamento emocional; *Despersonalização*, referindo-se à aquisição de atitudes frias e impessoais devido a um endurecimento afetivo; *Baixa Realização Profissional*, que representa uma tendência a avaliar negativamente seu desempenho e desenvolvimento profissional (CARLOTTO *et al.*, 2006, GISBERT, FAYOS, MONTESINOS, 2008).

A síndrome é comumente observada naqueles que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas, sendo mais evidente em profissionais que prestam assistência ou são responsáveis pelo cuidado dos outros (SILVA, 2006). O contanto intenso com pessoas, pacientes e seus familiares durante maior parte do tempo de trabalho é uma das razões do desenvolvimento de *Burnout* nos profissionais da área de saúde (ROSA, CARLOTTO, 2006).

Os fisioterapeutas são suscetíveis ao sofrimento psíquico e exaustão emocional devido ao fato de, em sua atividade laboral, grande parte do processo de reabilitação ser lento ou moderado e o reconhecimento pelo trabalho vir em estados avançados do tratamento. *Burnout* em fisioterapeutas surge em resposta à tensão emocional crônica no exercício do cuidar, por meio da interação social entre o terapeuta e o paciente, o que pode causar impacto na qualidade dos serviços prestados e na forma impessoal e desumanizada de tratar o paciente (SOUZA, 2002, FORMIGHIERI, 2003).

Apesar de inicialmente estarem ligados ao campo de atuação profissional, os estudos recentes sobre a síndrome de *Burnout* têm buscado ampliar as investigações para o âmbito pré-profissional, ou seja, estudantes universitários ((CARLOTTO *et al.*, 2006). Se *Burnout* em profissionais da área da saúde é uma questão consolidada, é possível inferir que a síndrome

mostre relevância em acadêmicos dessa área. Um dos motivos do surgimento da síndrome nesta população seria a submissão a cargas horárias elevadas, além de lidarem com várias situações práticas da profissão, para as quais ainda não desenvolveram formas de enfrentamento adequadas (CRISTOFOLETTI *et al.*, 2007).

O início do *Burnout* pode ocorrer no período acadêmico e persistir na vida profissional. A detecção precoce é de grande importância por possibilitar intervenção preventiva, a fim de se evitar as repercussões sintomatológicas psicossomáticas e comportamentais, bem como impedir a redução na qualidade da assistência prestada ao paciente.

Os acadêmicos do quinto ano do curso de Fisioterapia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) desenvolvem dois tipos de estágio supervisionado. O estágio III tem como objetivo a prestação de atenção fisioterapêutica com ênfase na média complexidade ambulatorial. Por sua vez, o estágio IV propõe intervenção no nível de atenção de alta complexidade envolvendo enfermarias e unidades de terapia intensiva. Além das atividades de cada estágio, os estudantes possuem outras obrigações acadêmicas como elaboração de trabalho de conclusão de curso, redação de relatórios, apresentação de seminários, disciplinas optativas e atividades extracurriculares, tais como monitoria, pesquisa, extensão universitária, tutoria, dentre outras.

Assim, o objetivo desse estudo foi verificar a prevalência da síndrome de *Burnout* em estudantes universitários do quinto ano do curso de Fisioterapia da UFPB e investigar a relação entre a síndrome e características sociodemográficas e acadêmicas.

MATERIAL E MÉTODOS

Foi realizado um estudo descritivo transversal, com abordagem metodológica quantitativa, exploratória, de campo. Esse tipo de delineamento permite a investigação das características pessoais de determinada população, bem como a exposição a fatores causais. Além disso, no estudo transversal é possível verificar se existe relação entre variáveis (VIEIRA *et al.*, 2001).

O projeto foi submetido à apreciação no Departamento de Fisioterapia da UFPB e no Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) do Hospital Universitário Lauro Wanderley da Universidade Federal da Paraíba (HULW/UFPB). Após parecer favorável (Protocolo 707/10), os dados foram coletados por meio de abordagem direta aos acadêmicos. O critério de inclusão foi estar

regularmente matriculado no quinto ano (nono e décimo períodos) do curso de Fisioterapia da UFPB, frequentando as atividades de estágio supervisionado.

Participaram da pesquisa 29 acadêmicos. Os indivíduos foram devidamente informados acerca de sua participação, tema central do estudo e seus objetivos. Em seguida, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, segundo Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Por fim, foram submetidos à aplicação do Inventário de Burnout de Maslach (MBI) e de um questionário sociodemográfico elaborado pelos pesquisadores.

Para a coleta dos dados foram utilizados dois questionários. O primeiro, elaborado pelos pesquisadores, com o propósito de caracterizar a amostra por meio do levantamento de variáveis sociodemográficas e acadêmicas. O outro instrumento utilizado foi o Inventário de Burnout de Maslach (MBI – *Maslach Burnout Inventory*).

O MBI é questionário autoinforme para ser respondido por meio de uma escala de frequência do tipo *Likert* de cinco pontos: (1) nunca; (2) algumas vezes no ano; (3) algumas vezes ao mês; (4) algumas vezes na semana; (5) sempre. Foi traduzido e validado para a língua portuguesa por CARLOTTO, CÂMARA, (2008), que julgaram a escala como fidedigna nas diferentes realidades nas quais a síndrome tem sido estudada. O MBI é composto por 22 enunciados distribuídos em três blocos que avaliam exaustão emocional (9 itens), despersonalização (5 itens) e realização profissional (8 itens).

Conforme orientações de MAROCO *et al.*, (2008), como a escala não permite o cálculo de uma pontuação global, a distribuição dos resultados de cada subescala foi dividida em três partes iguais. Assim, o terço inferior correspondeu a um resultado baixo, o terço médio a um resultado moderado e o terço superior a um resultado elevado. Altas pontuações nas subescalas de exaustão emocional e despersonalização, associadas a baixos valores em realização profissional, são compatíveis com a síndrome de *Burnout*.

Foram utilizados os programas *Excel 2003* e *GraphPad Prism v.5.04* para o tratamento estatístico dos dados. Primeiramente, foi realizada análise estatística descritiva (média, mediana, desvio-padrão, frequência e porcentagens). Para avaliar relações entre a síndrome de *Burnout* e as variáveis sociodemográficas e acadêmicas, realizou-se análise inferencial por meio da aplicação dos testes *Kruskal-Wallis* e *U-Mann Whitney*, prova de correlação de *Spearman* e ANOVA *one-way* (com pós-teste de *Tukey*). Em todas as análises, fixou-se um nível de significância igual a 0,05.

RESULTADOS

Dos trinta e cinco graduandos regularmente matriculados e que frequentam as atividades de estágio do último ano do curso, vinte e nove aceitaram participar do estudo e responderam ao questionário.

A tabela 1 mostra as características sociodemográficas dos acadêmicos, observadas através da coleta de dados da pesquisa. Nela tem-se a composição dos sujeitos de pesquisa quanto ao sexo, idade, estado civil, presença ou não de filhos, habitação, prática de exercícios físicos, atividades de lazer e cultura, e exercício de atividade profissional (Tabela 1).

Foram ainda investigados parâmetros acadêmicos: carga horária curricular, participação em atividades extracurriculares e carga horária destas.

Com relação às atividades curriculares, que incluem os estágios supervisionados e outras disciplinas em curso, observou-se uma variação de 20 a 40 horas semanais, com média de 26,35 h/sem (dp=5,75) e de 5,37 h/dia (dp=1,33). Quanto às atividades extracurriculares, a carga horária semanal oscilou entre 4 e 37 horas, obtendo-se uma média de 14,71 h/sem (dp=7,81) e de 4,56 h/dia (dp=1,38). Analisou-se ainda a quantidade de atividades extracurriculares que os acadêmicos participavam: 7% nenhuma; 48% uma; 28% duas; 14% três; e 3% quatro atividades.

Na avaliação do nível de síndrome de *Burnout* entre os acadêmicos, de acordo com as três subescalas do MBI, observou-se a seguinte distribuição:

A subescala de exaustão emocional obteve pontuação mínima de 17 e máxima de 44, com média de 28,93 (dp=6,49). O bloco do MBI relacionado à despersonalização apresentou escores entre 5 e 18, com média de 8,24 (dp=3,29). Na subescala de realização profissional verificou-se a média mais elevada (28,97), com dp=4,31 e uma variação de 23 a 35 pontos.

A análise do teste *Kruskal-Wallis* indicou haver influência da subescala de despersonalização sob os demais blocos do MBI. Segundo a análise da correlação de *Spearman*, valores significativos ($p < 0,05$) mostraram que quanto maior o escore de despersonalização, maior a exaustão emocional e menor a realização profissional.

Foi analisada a associação de *Burnout* e as variáveis sociodemográficas e acadêmicas. Por meio do teste *U-Mann Whitney*, constatou-se não haver diferença significativa ($p > 0,05$) entre os escores obtidos nas subescalas do inventário e o sexo dos indivíduos. No que diz respeito à idade, o teste de correlação de *Spearman* revelou relação negativa entre esta variável e as dimensões de *Burnout*, porém sem valores significativos. Em relação à carga horária semanal curricular e extracurricular, o teste *one-way* ANOVA, com

pós-teste de *Tukey*, sugeriu existir interferência significativa das atividades extracurriculares nas três dimensões da síndrome. Verificou-se correlação positiva ($p=0,049$) entre a exaustão emocional e a carga horária semanal de atividades extracurriculares. Foi constatado

ainda pela prova de *Spearman* que quanto mais atividades dessa natureza o acadêmico esteja envolvido, maior o cansaço emocional e menor a realização profissional (Tabela 3).

Tabela 1. Distribuição das características sociodemográficas dos acadêmicos de Fisioterapia da UFPB ano 2012.

Variável		n	%
Sexo	Feminino	21	72
	Masculino	8	28
Estado civil	Solteiro	23	79
	Casado	6	21
Filhos	Sim	3	10
	Não	26	90
Reside com	Família	25	87
	Amigos	2	7
	Sozinho	1	3
	Outro	1	3
Exercício físico	Sim	12	41
	Não	17	59
Atividades de lazer/culturais	Sim	23	79
	Não	6	21
Atividade remunerada	Sim	3	10
	Não	26	90

Tabela 2. Distribuição dos acadêmicos de Fisioterapia da UFPB quanto ao nível observado em cada subescala do MBI no ano de 2012.

Subescala	Nível	n	%
Exaustão emocional	Alto	10	32
	Médio	19	62
	Baixo	2	6
Despersonalização	Alto	-	-
	Médio	4	14
	Baixo	25	86
Realização Profissional	Alto	13	45
	Médio	16	55
	Baixo	-	-

Tabela 3. Correlação entre as dimensões de *Burnout* e variáveis quantitativas por meio da prova de *Spearman*.

Variável	Exaustão Emocional		Despersonalização		Realização Profissional	
	Coeficiente	p-valor**	Coeficiente	p-valor**	Coeficiente	p-valor**
Idade	-0,117	0,273	-0,114	0,279	-0,121	0,266
CH* semanal Curricular	0,190	0,176	0,215	0,146	-0,245	0,113
CH semanal Extracurricular	0,347	0,049	0,172	0,211	-0,201	0,173
Nº de Atividades Extracurriculares	0,311	0,050	0,162	0,201	-0,329	0,041

*CH = carga horária

**Nível de significância $p<0,05$

DISCUSSÃO

No grupo avaliado as características sociodemográficas assemelham-se às encontradas por CHRISTOFOLETTI *et al.*, (2007): indivíduos jovens com idade média de 23,10 anos, predomínio do sexo feminino (72%), estado civil solteiro (79%), ausência de filhos (90%) e residente com a família (87%).

As análises inferenciais buscaram constatar relações entre as variáveis sociodemográficas e o desempenho no inventário. Porém, é necessário ressaltar que não existe unanimidade quanto aos aspectos epidemiológicos descritos na literatura, que relacionem o aparecimento do *Burnout* com características sociodemográficas (BERMÚDEZ *et al.*, 2008).

Não foi encontrada correlação de valor significativo que associasse a idade dos sujeitos com o nível de *Burnout*. Esse resultado está de acordo com um estudo realizado com 51 acadêmicos de fisioterapia, em estágio supervisionado no Hospital Universitário Regional Norte do Paraná (CHRISTOFOLETTI *et al.*, 2007), e com outros já descritos na literatura (SOUZA E SILVA, 2002, CARLOTTO, PALAZZO, 2006). Em contrapartida, ainda que não haja resultados concludentes, muitos estudos têm evidenciado relação negativa entre idade e grau de *Burnout* (CARLOTTO, NAKAMURA, 2006, MANZANO, 2002). Em relação à variável sexo, MANZANO (2002) afirma que muitos estudos mostram que homens apresentam maior nível de despersonalização, enquanto nas demais escalas não há diferença. Na presente pesquisa, os dados apontaram não haver influência expressiva do gênero dos indivíduos no grau de *Burnout* (CHRISTOFOLETTI *et al.*, 2007, BERMÚDEZ *et al.*, 2008, CARLOTTO, PALAZZO, 2006).

Quanto à prática de exercício físico regular (41%) e atividades culturais e de lazer (79%), a realização dessas pode prevenir o surgimento do *Burnout*, uma vez que permitem o desligamento do indivíduo da rotina acadêmica extenuante (CHRISTOFOLETTI *et al.*, 2007, CARLOTTO, CÂMARA, 2008). Essa proposição está condizente com os resultados de uma pesquisa envolvendo 514 estudantes da área de saúde, na qual foi encontrada predisposição à exaustão emocional em decorrência de atividade de lazer ausente (CARLOTTO, CÂMARA, 2008). Contudo, o delineamento transversal do presente estudo é incapaz de fornecer resultados que assegurem tal suposição. Um esboço longitudinal seria mais adequado para elucidação da hipótese.

Os indivíduos entrevistados apresentaram elevada carga horária semanal de atividades, obtendo-se médias de 26,25 h/sem para as práticas curriculares e de 14,71 h/sem para as extracurriculares. Os resultados

obtidos por meio da prova de *Spearman* foram significativos ao indicar que quanto maior o número de atividades extracurriculares realizadas, maior a exaustão emocional e menor a realização profissional.

A partir dessas informações, percebe-se que os estudantes estão submetendo-se a sobrecarga de atividades. Isso é explicado porque, além do compromisso com a prática do estágio, os acadêmicos estão envolvidos em programas de monitoria, pesquisa e extensão universitária. É inegável a relevância de tais atividades para o processo de aprendizagem e formação, contudo, o cumprimento de diversas ações inviabiliza tempo suficiente de repouso e conduz ao esgotamento físico e emocional.

Para CARLOTTO, CÂMARA, (2008) o fato de alta carga horária surgir como prenunciadora da exaustão não surpreende. Os autores vão além destacando o final do curso como um período de maiores exigências em relação à ocupação do tempo, elaboração de trabalho de conclusão, preparativos para a formatura e preocupação quanto à inserção no mercado de trabalho.

Os resultados demonstraram não haver presença de *Burnout* na amostra estudada, considerando-se que um sujeito tem a síndrome quando obtém escores elevados de exaustão e despersonalização e baixos de realização profissional (CARLOTTO, CÂMARA, 2004, MAROCO *et al.*, 2008). A avaliação das pontuações do inventário de *Burnout* apontou níveis alto/moderado de exaustão emocional (94%), baixa despersonalização (86%) e elevada realização profissional (45%). O escore médio encontrado para cada dimensão da síndrome apresenta similaridade com os achados de BARBOZA, BERESIN, (2007) em um grupo de 102 graduandos de enfermagem.

Resultados semelhantes para avaliação do nível de *Burnout* foram alcançados por PÉREZ *et al.*, (2007), em uma amostra de 55 acadêmicos do internato de medicina.

A análise inferencial entre as pontuações alcançadas nas subescalas do MBI indicou que quanto maior a pontuação obtida para o esgotamento, maior o grau de despersonalização. Apesar da ausência da síndrome de *Burnout* na amostra, os sujeitos da pesquisa apresentam risco de desenvolvê-la por terem nível elevado/moderado de exaustão emocional. Segundo o modelo processual de *Burnout*, essa dimensão é a primeira a surgir (CARLOTTO *et al.*, 2006). Essa hipótese é reforçada por SOUZA, SILVA, (2002) ao destacarem a constituição multidimensional da síndrome, onde a ocorrência de um componente pode acelerar o desenvolvimento dos outros dois.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A amostra estudada apresentou pontuações não condizentes com *Burnout*. Contudo, é preciso alertar-se para o fato de haver risco para o desenvolvimento da síndrome, considerando-se a pontuação de alta a moderada obtida na subescala de exaustão emocional. Esse resultado sinaliza a necessidade de implantação de ações de caráter preventivo junto aos estudantes, como diminuição de carga horária acadêmica e adoção

de estratégias para garantir a integridade física e emocional. Uma atuação desse tipo poderá melhorar a qualidade de vida do estudante e permitir que este seja inserido no mercado de trabalho motivado com sua profissão.

Sugere-se a elaboração de estudos com número maior de sujeitos, delineamento longitudinal como forma de aprofundar as investigações acerca da influência de características sociodemográficas na síndrome de *Burnout*.

REFERÊNCIAS

1. BARBOZA JIRA, BERESIN R. A síndrome de burnout em graduandos de enfermagem. *Einstein*, 5(3):225-230, 2007.
2. BERMÚDEZ LVC, MOLINAAJC, LÓPEZ JLS, RIVERA DI. Prevalencia de síndrome de burnout y sus principales factores de riesgo em fisioterapeutas del municipio de Popayán. *Rev Facultad Ciencias de la Salud.*, 10(1):15-22, 2008.
3. CARLOTTO MS, CÂMARA SG. Análise da produção científica sobre a síndrome de burnout no Brasil. *Psico*, 39(2):152-158, 2008.
4. CARLOTTO MS, CÂMARA SG. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*, 9(3):499-505, 2004.
5. CARLOTTO MS, CÂMARA SG. Preditores da síndrome de burnout em estudantes universitários. *Pensamiento Psicológico*, 4(10):101-109, 2008.
6. CARLOTTO MS, NAKAMURA AP, CÂMARA SG. Síndrome de burnout em estudantes universitários da área de saúde. *Psico*, 37(1):57-62, 2006.
7. CARLOTTO MS, PALAZZO LS. Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. *Cad Saúde Publica*, 22(5):1017-1026, 2006.
8. CHRISTOFOLETTI G, TRELHACS, GALERARM, FERACIN MA. Síndrome de burnout em acadêmicos de fisioterapia. *Fisioterapia e Pesquisa*, 14(2):35-39, 2007.
9. FORMIGHIERI VJ. *Burnout em fisioterapeutas: influência sobre a atividade de trabalho e bem-estar físico e psicológico*. Florianópolis. [Dissertação de Mestrado] Santa Catarina: Universidade Federal de Santa Catarina; 2003. 81p.
10. GISBERT MFS, FAYOS EJG, MONTESINOS MDH. Burnout em fisioterapeutas españoles. *Psicothema*, 20(3):361-368, 2008.
11. MANZANO G. Burnout y engagement en un colectivo preprofesional: estudiantes universitarios. *Boletín de Psicología*, V(74):79-102, 2002.
12. MAROCO J, TECEDUIRO M, MARTINS P, MEIRELESA. O burnout como fator hierárquico de 2ª ordem da escala de burnout de Maslach. *Análise Psicológica*, 4(26):639-649, 2008.
13. PÉREZ MB, LECHUGA EN, AUN EA, PACHECO HB, ROLÓN KR, SARÁ JR. Síndrome de burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud*, 23(1):43-51, 2007.
14. ROSA C, CARLOTTO MS. Síndrome de burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. *Rev. SBPH*, 8(2):1-15, 2005.
15. SILVA PLA. Percepção de fontes de estresse ocupacional, coping e resiliência no fisioterapeuta. [Dissertação de Mestrado] Goiânia: Universidade Católica de Goiás; 2006. 64 p.
16. SOUZA WC, SILVA AMM. A influência de fatores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde. *Estud Psicol.*, 19(1):37-48, 2002.
17. VIEIRA S, HOSSNE WS. *Metodologia científica para a área de saúde*. 9ª. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001, 192 p.

Correspondência

Carina Carvalho Correia Coutinho
R. Professora Maria Lianza, 690, apto 302. Edf Village
Del Sul - Jardim Cidade Universitária
João Pessoa – Paraíba – Brasil
CEP: 58.052-320
Email: carinaccoutinho@yahoo.com.br