

## **SÍNDROME DE BURNOUT: NOVOS DESAFIOS PARA GESTÃO DE FUNCIONÁRIOS DO SISTEMA ELÉTRICO**

LUÍS L'AIGLON PINTO MARTINS<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>MBA em Gerenciamento de Projetos, FGV, Fortaleza - CE; (85) 3499-2451, laiglon@chesf.gov.br

Apresentado no  
Congresso Técnico Científico da Engenharia e da Agronomia – CONTECC'2016  
29 de agosto a 1 de setembro de 2016–Foz do Iguaçu, Brasil

**RESUMO:** O objetivo é descrever um estudo associado a transtornos mentais e estresse com funcionários do setor de manutenção. Realizou-se um estudo transversal com um universo de 20 trabalhadores, utilizando de questionários sócio-demográfico, o Maslach Burnout Inventory e o questionário Jbeili, com uma análise comparativa entre os métodos e resultados. As análises das respostas obtidas, apesar do número limitado de entrevistados, revelaram que estatisticamente uma parte do grupo sofre de alguma forma de Burnout, que nos leva a concluir que o trabalho de manutenção é estressante, com alta demanda psicológica e relações pessoais com hostilidade. A Síndrome de Burnout é um novo desafio para ser enfrentados por gestores e equipes e o ideal seria um aprofundamento maior desses estudos nas empresas, principalmente de serviços elétricos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Transtornos Mentais, Burnout, Manutenção de Sistemas, Desafios de gestão.

### **BURNOUT SYNDROME: NEW CHALLENGES FOR STAFF MANAGEMENT OF ELECTRICAL SYSTEM**

**ABSTRACT:** The aim is to describe a study associated with mental disorders and stress with employees maintenance sector. We conducted a cross-sectional study with a universe of 20 workers, using socio-demographic questionnaire, the Maslach Burnout Inventory and the questionnaire Jbeili, with a comparative analysis of the methods and results. The analysis of the responses, despite the limited number of respondents revealed that statistically a part of the group suffers from some form of burnout, which leads us to conclude that the maintenance work is stressful, with high psychological demands and personal relationships with hostility. Burnout syndrome is a new challenge to be faced by managers and teams and the ideal would be a further deepening of these studies in companies, mainly electrical services.

**KEYWORDS:** Mental Disorders, Burnout, Systems Maintenance, management challenges.

### **INTRODUÇÃO**

Na sociedade que vivenciamos nos dias de hoje, cada vez mais guiada por valores capitalistas, o indivíduo inserido no mercado de trabalho enfrenta nas suas atividades, taxas elevadas de sobrecarga psicológica e estresse, motivadas pela competitividade. Para Laurell&Noriega (1989), o trabalho é um determinante do processo saúde-doença, cujo impacto sobre a saúde resulta da complexa relação do homem com seu trabalho, que, em decorrência das novas formas de organização e de gestão, cria situações de maior exigência para os trabalhadores. Sauter al. (1998) afirmam que os fatores psicossociais do trabalho englobam aspectos como sobrecarga (excesso de tarefas, pressão de tempo e repetitividade); subcarga (monotonia, baixa demanda, falta de criatividade); falta de controle sobre o trabalho (baixo poder de decisão sobre o que e como irá fazer); distanciamento entre gestores e subordinados; isolamento social no ambiente de trabalho; conflito de papéis, conflitos interpessoais e falta de apoio social. Para Souza (2009), podemos relacionar que na manutenção de equipamentos e transmissão de energia elétrica, são comuns situações que podem afetar a saúde mental dos trabalhadores, podemos destacar: Risco das intervenções (Para a vida humana e desligamentos

acidentais do sistema elétrico), as determinações formais para atendimento, a produtividade exigida e responsabilidade de manter o sistema elétrico em bom funcionamento e sem ocorrências. Além do mais, o setor elétrico foi privatizado, nos anos 2000, levando a direcionar a principal preocupação das empresas na qualidade de serviços e produtos, deixando um pouco de lado a qualidade de vida dos trabalhadores.

As consequências mais comuns que o estresse traz no âmbito das empresas são: Absenteísmo (para recuperação da saúde física ou mental), atrasos (sendo um meio de adiar o retorno para uma situação de trabalho desagradável e estressante), baixo desempenho (se dá em virtude dos atrasos, levando mais tempo para efetuar determinada tarefa pela falta de compromisso), sabotagem (tomando atitudes temerárias, incluindo até roubar ou furtar os empregadores) e acidentes. Para o empregado, sabemos que existem ligações entre estresse e doenças oportunistas, tais como resfriados e gripes, que aparecem devida a maior vulnerabilidade do corpo a essas infecções virais durante os períodos elevados de estresse. Também devido ao estresse demasiado problemas na saúde mental poderão surgir. Todos esses fatores elencados acima, aliados as péssimas condições de trabalho, podem colocar os empregados em risco para o estresse agudo, humor deprimido e a síndrome de Burnout, sendo essa última o foco desse estudo, visando contribuir para o avanço na solução desse problema e dando melhores condições de se tomar as medidas preventivas necessárias, visto que na área de manutenção do sistema elétrico existem poucos estudos sobre esse assunto e os gestores ainda não estarem preparados para esses fatos.

## **MATERIAIS E MÉTODOS**

Burn-out, ou simplesmente Burnout, é um problema bastante antigo. O termo no jargão inglês, se refere àquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia. No passado, muitas outras nomenclaturas foram utilizadas, por exemplo, 'overstrain', 'neurocirculatory asthenia', 'surmenage' e 'fadiga industrial'. Sabemos que estes termos se referem aos mesmos aspectos negativos, sendo o termo que se difundiu e se tornou popular foi o Burnout, e a propagação e o interesse dos seus estudos no meio científico devem ser creditadas a Freudenberger, a Christina Maslach e a Susan Jackson.

Antes de entrarmos no entendimento do Burnout, se faz necessário termos a concepção de estresse, no século XVII significava fadiga e cansaço, já nos séculos XVIII e XIX, o conceito tornou-se força, esforço e tensão. Para Benevides (2014), o estresse sobrevém quando os recursos disponíveis estão aquém das demandas, isto é, a pessoa avalia aquilo que lhe é solicitado, seja no plano físico, emocional ou social, está além de suas capacidades. O estresse é a resposta a este estímulo, isto é, a necessidade de vir a aumentar o ajuste adaptativo, para retornar ao estado de equilíbrio e reaver o estado de equilíbrio inicial. Desta forma, a exposição progressiva a esses fatores estressores, levam ao esgotamento físico e mental, interferindo na qualidade de vida e aumentando as chances dos trabalhadores em risco de desenvolverem a síndrome de Burnout, que será uma resposta a um estado prolongado de estresse, ocorre pela cronificação deste, quando os métodos de enfrentamento as causas do estresse falharam ou foram insuficientes. No entendimento de Palazzo al. (2012) o instrumento para avaliação desse fenômeno psicossocial que surge como resposta aos estressores interpessoais crônicos presentes no trabalho é constituído de três dimensões: Exaustão Emocional (EE) - falta ou carência de energia, entusiasmo e sentimento de esgotamento de recursos psíquicos próprios; Despersonalização (DE) - o trabalhador passa a tratar os clientes, colegas e a própria organização de forma impessoal, distanciando-se dele; e a Realização Profissional (RP) - o trabalhador tende a se autoavaliar negativamente, passando a se sentir infeliz e insatisfeito com seu desenvolvimento profissional.

Para a avaliação do Burnout, em Março de 2015, aplicamos um estudo epidemiológico transversal com trabalhadores pertencentes a dois setores de manutenção do sistema elétrico e telecomunicações de uma estatal do setor elétrico brasileiro, situados no Ceará. Dos 39 trabalhadores desses setores, 51% (20) responderam o questionário. Eles têm as mesmas atribuições de manter preventivamente e corretivamente (quando necessário) os equipamentos presentes em 17 subestações e 2 usinas. Foi utilizado um questionário padronizado, contendo três conjuntos de questões com informações do estilo de vida e sócio-demográficas; e informações relacionadas aos fatores psicossociais do trabalho. A investigação realizada utilizou três instrumentos de captação de dados dos participantes: Questionário sócio-demográfico (QSD); Inventário de Burnout de Maslach (MBI); e

Questionário de Jbeili. O questionário sócio-demográfico utilizado é composto pelos itens: Idade, Gênero, Estado Civil, Habilitações, Situação Profissional e Número de Filhos. Tendo em conta o tema e objetivos do estudo, foram acrescentadas as variáveis: Tempo na empresa, Faltas ao serviço e mudanças de profissão, empresa e serviço.

Dentre os questionários de auto-preenchimento para avaliação da síndrome, um dos mais utilizados no mundo é o MBI (Maslach Burnout Inventory), as suas três versões (HSS, ED e GS) foram traduzidas e adaptadas a diversos idiomas. O Maslach e Jackson pode ser respondido através de uma escala do tipo Likert de 7 pontos, indo de "0" como nunca a "6" diariamente. De seus 22 itens, 9 questões (1,2,3,6,8,13,14,16 e 20) são relativos à dimensão Exaustão Emocional (EE), 5 questões (5,10,11,15 e 22) à Despersonalização (DE) e 8 questões (4,7,9,12,17,18,19 e 21) à Realização Profissional (RP). Considera-se em Burnout uma pessoa que tenha altas pontuações em EE e DE, associadas a baixos valores em RP. Para as dimensões temos três intervalos que indicam o nível de Burnout. Na EE temos um nível alto da síndrome para valores acima de 27 pontos, médio entre 19-26 e baixo para valores até 19. Já na DE temos como alto para pontuações maiores a 10, médios entre 6-9 e inferior abaixo de 6. Finalizando na RP, temos o oposto, com numero maiores que 40 indicando baixo, entre 34-39 o médio e menos ou igual a 33 um alto nível de Burnout. A composição dos 22 itens é mostrada na figura abaixo (Figura 1).

Figura 1 - Questionário de Burnout de Maslach.

Nº	Características psicofísicas em relação ao trabalho	1	2	3	4	5	6	7
1	Eu sinto-me emocionalmente esgotado por causa do meu trabalho.							
2	Eu sinto-me esgotado no fim do meu dia de trabalho.							
3	Eu sinto-me fatigado quando me levanto de manhã e tenho de enfrentar outro dia de trabalho.							
4	Posso facilmente compreender como os meus colegas se sentem acerca das coisas que acontecem							
5	Sinto que trato alguns colegas como se fossem objetos impessoais.							
6	Trabalhar com pessoas todo o dia é realmente um esforço para mim.							
7	Eu lido eficazmente com os problemas relacionados ao meu trabalho.							
8	Eu sinto mau estar por causa do meu trabalho.							
9	Sinto que estou a influenciar positivamente as vidas de outras pessoas através do meu trabalho.							
10	No meu trabalho, sinto-me mais insensível para com as pessoas.							
11	Aborrece-me pois o tipo de trabalho que desempenho me pressiona bastante emocionalmente.							
12	Sinto-me cheio de energia.							
13	Eu sinto-me frustrado por causa do meu trabalho.							
14	Eu sinto que estou trabalhando demasiadamente na minha profissão.							
15	Não me importo muito com o que acontece com meus colegas.							
16	Trabalhar diretamente com as pessoas causa-me muito stress.							
17	Eu consigo criar facilmente um ambiente descontraído no trabalho.							
18	Sinto-me estimulado após um dia de sucesso no trabalho.							
19	No trabalho que desempenho tenho realizado muitas coisas válidas.							
20	Sinto que estou no fim dos meus recursos							
21	No trabalho lido com problemas emocionais de uma forma muito calma.							
22	Sinto que o meus colegas me culpam por alguns dos seus problemas.							

Fonte: MASLACH, 2001

No Brasil encontramos estudos de tradução, adaptação e validação em vários segmentos profissionais, principalmente nas áreas de saúde e educação. O outro instrumento utilizado para avaliação é o Questionário Jbeili, que foi elaborado e adaptado por Chafic Jbeili, inspirado no MBI. Segundo Jbeili (2008), este questionário, com objetivo de identificar preliminarmente o Burnout, é de uso informativo e não substitui um diagnóstico realizado por médico ou psicoterapeuta. O Jbeili é respondido por uma escala de frequência de cinco pontos que vai de um (nunca) até cinco (diariamente). São 20 itens a serem respondidos marcando "X" na coluna correspondente ao valor de frequência. Os resultados podem ser interpretados de acordo com os intervalos da pontuação dada no

somatório das questões. Assim de 0 a 20 pontos indica nenhum indício da Burnout, de 21 a 40 pontos já existe uma possibilidade de desenvolver Burnout, de 41 a 60 pontos indica uma fase inicial da doença, no intervalo 61 a 80 pontos a síndrome começa a se instalar e finalmente de 81 a 100 pontos o indivíduo pode estar em uma fase considerável da Burnout.

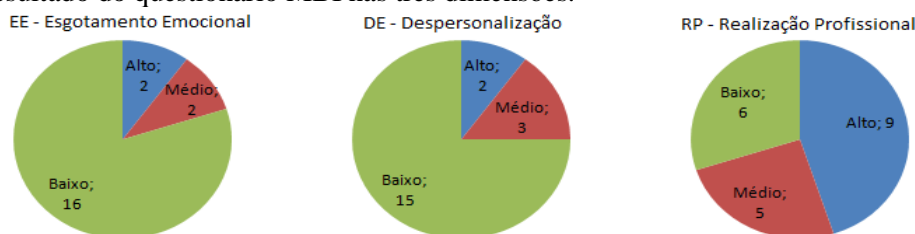
## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram digitados todos os valores no Microsoft Office Excel 2010, afim de calcularmos todas as porcentagens, médias e desvio padrões. Também foi alimentado o banco de dados do software estatístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versão 18, que através do método de correlação de Person, os dados dos questionários compostos pelas variáveis demográficas e as três dimensões de burnout poderiam ser relacionados.

A média(M) de idade dos trabalhadores foi de 43,85 anos, ficando compreendida entre 26 e os 63 anos e desvio padrão(DP)=11,5, com 45% na faixa de 20 a 39 anos. Para gênero, a amostra é constituída por: 17 participantes(85%) do sexo masculino e 3 participantes(15%) do sexo feminino. Os casados são 65%, solteiros 25% e divorciados 10%. Referente ao número de faltas no serviço no ano, 11 nunca faltaram (55%), 8 raramente (40%) e 1 faltou algumas vezes (5%). No nível da categoria profissional, 55% são engenheiros e 45% são técnicos perante a empresa, sendo que desses 25% tem somente o nível técnico, 50% tem nível superior, 10% pós-graduação e 15% mestrado. O tempo em que desempenham as funções estão entre 7 e 36 anos de serviço (M=21,15;DP=10,64), sendo que trabalham na mesma empresa entre 4 e 36 anos (M=17,75;DP=11,62).

Para o questionário de MBI, os dados das três dimensões foram plotados nos gráficos representados os níveis de Burnout (Figura 2). Podemos analisar a prevalência da síndrome utilizando os seguintes aspectos apresentados por dois pesquisadores. Para Moreira al. (2009), o burnout está presente quando se encontram altas pontuações em cansaço emocional e despersonalização e baixas pontuações na subescala de realização pessoal. Outros já consideram o diagnóstico de burnout quando o indivíduo pontua em nível alto em cansaço emocional ou despersonalização, ou nível baixo em realização pessoal. Assim, verificamos que já existem pessoas que podem desencadear a síndrome.

Figura 2 - Resultado do questionário MBI nas três dimensões.



Fonte: Elaboração do autor.

Por meio da análise de correlação de Person, comparando os dados do primeiro questionário (QSD) e o segundo (MBI), verificamos nos resultados que existe uma associação negativa e significativa da idade com a dimensão de exaustão emocional (EE) ( $r = -0,57$ ), isto é, quanto maior a idade, menor será a exaustão emocional. Analisando a dimensão de despersonalização (DE) associado a variável idade ( $r = -0,39$ ), vemos que quanto maior a idade menor a tendência de um contato frio e impessoal em relação às pessoas do ambiente de trabalho. Para finalizar, checamos que ( $r = 0,27$ ) relacionado a realização profissional (RP) e o tempo de empresa, significa que esse sentimento esta mediamente relacionado ao tempo do trabalhados na empresa (Tabela 1).

Tabela 1: Matriz de correlação entre as três dimensões de burnout e variáveis demográficas.

	EE	DE	RP	Idade	Filhos	T. Empr.
EE	X	0,65	-0,42	-0,57	-0,12	-0,57
DE	0,65	X	-0,51	-0,39	0,30	-0,14
RP	-0,42	-0,51	X	0,13	-0,37	0,27
Idade	-0,57	-0,039	0,13	X	0,53	0,91
Filhos	-0,19	0,30	-0,37	0,53	X	0,33
T Empr.	-0,57	-0,14	0,27	0,91	0,33	X

Fonte: Elaboração do autor.

Para o questionário Jbeili, encontrou-se as seguintes informações que estão resumidas na tabela abaixo (Tabela 2), indicando que existem pessoas que já estão desenvolvendo os primeiros sintomas de Burnout. Quando comparamos com o resultado do questionário MBI, vemos que existe uma relação de igualdade nos dados e resultados.

Tabela 2: Resultado do questionário Jbeili.

Intervalos	0-20 (Baixo)	21-40	41-60 (Médio)	61-80	81-100 (Alto)
N	8	9	3	0	0
%	40	45	15	0	0

Fonte: Elaboração do autor.

## CONCLUSÃO

Conforme os resultados dos questionários aplicados, podemos verificar que no MBI, que alguns dos funcionários apresentavam no domínio da exaustão emocional (EE) um médio ou alto índice indicando sobrecarga no trabalho. No domínio da despersonalização (DE) verificamos que o alto índice indica que as pessoas deixam de fazer o melhor, passando a fazer o mínimo necessário. Na dimensão da realização profissional (RP) os índices foram considerados altos, com isso podemos reforçar uma hipótese de que existe uma sensação nos funcionários de que escolheram a carreira errada, passando a ter uma péssima consideração de si mesmos e dos outros.

O objetivo inicial dessa pesquisa era verificar através de dados estatísticos a existência da síndrome de Burnout nos entrevistados. Os resultados obtidos comprovam que podemos ter funcionários com o começo dessa doença ou que estão passando por desgaste físico e emocional.

Concluimos que o ambiente psicossocial empresarial onde o trabalhador se encontra envolvido, tem uma parcela determinante no estado de saúde mental desses indivíduos. O apoio dos colegas e supervisores podem mitigar os sintomas do estresse nesses ambientes. Esse estudo apontou essas relações entre a estrutura e o ambiente de trabalho, com a interação entre colegas e chefias, e de como realizam suas atividades, quando há uma discrepância entre esses itens, haverá um risco maior de desenvolvimento do burnout. Destacamos que pela limitação do número reduzido de entrevistados no estudo, o resultado encontrado não pode ser generalizado, o ideal seria um aprofundamento maior em outros estudos e análise de outros aspectos encontrados nessa pesquisa, visto que a literatura sobre esse problema ainda está dando os primeiros passos e no caso de funcionários de empresas de serviços elétricos o número de trabalhos é menor ainda.

## REFERÊNCIAS

- Benevides, A. M. Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. 1. ed. São Paulo : Casa do Psicólogo, 2014.
- Jbeili C. Síndrome de Burnout em professores: Identificação, tratamento e prevenção. Cartilha informativa a professores. Brasília – DF. Brasil, 2008.
- Laurell, A. C.; Noriega M. Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário. São Paulo : Hucitec; 1989.
- Moreira, D. S.; Magnago, R. F.; Sakae, T. M.; Magajewski, F. R. L.; Prevalência da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem de um hospital de grande porte da Região Sul do Brasil. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v25n7/14.pdf>. Acesso em: 25 de Mai de 2015.
- Pallazo, L. S.; Carlotto, M. S.; Aerts, D. R. G.; Síndrome de Burnout: estudo de base populacional com servidores do setor público. 2012. Disponível em [www.scielo.br/pdf/csp/v22n5/14.pdf](http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n5/14.pdf). Acesso em 10 de Jan de 2015.
- Sauter, S.L.; Murphi, L. R.; Hurrell, J.J.; Levi, L. Factores psicossociales de organización. In: Stellman JM, directora de edición. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Madrid: Organización Internacional Del Trabajo : 1998. v.2, p.34.1-87.
- Souza, S. F.; Carvalho, F. M.; Araújo, T. M.; Porto, L. A.; Fatores psicossociais do trabalho e transtornos mentais comuns em eletricitários.2009. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v44n4/15.pdf>. Acesso em 13 Jan de 2015.