



**XXIV SNPTEE  
SEMINÁRIO NACIONAL DE PRODUÇÃO E  
TRANSMISSÃO DE ENERGIA ELÉTRICA**

CB/GMI/25

22 a 25 de outubro de 2017  
Curitiba - PR

**GRUPO - XII**

**GRUPO DE ESTUDO DE ASPECTOS TÉCNICOS E GERENCIAIS DE MANUTENÇÃO - GMI**

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

**Luís L'Aiglon Pinto Martins(\*)  
COMPANHIA HIDROELÉTRICA DO SÃO FRANCISCO**

**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 30 trabalhadores, utilizando de questionários sócio-demográfico, o Maslach Burnout Inventory (MBI) e o questionário Jbeili, com uma verificação estatística comparativa, através da Correlação de Person, para análise dos métodos e os 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**

Manutenção de Sistemas, Saúde do trabalhador, Transtornos mentais, Síndrome de Burnout.

**1.0 - 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. 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.

O trabalho pode ser uma atividade prazerosa, levando a realização pessoal, mas dependendo do ambiente em que o trabalhador esteja envolvido, pode se transformar numa atividade geradora de conflitos, influenciando a saúde do trabalhador, levando a desmotivação, desinteresse e nos piores casos a doenças. Alguns estudos na área da Psicologia e Psiquiatria 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 grupos de mandos e de subordinados; isolamento social no ambiente de trabalho; conflito de papéis, conflitos interpessoais e falta de apoio social.

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

(\*) Av. Presidente Costa e Silva, 4677, SNCP, Sala 1 - José Walter - CEP: 60750-022 Fortaleza, CE – Brasil  
Tel: (+55 85) 3499-2451 – Fax: (+55 85) 3499-2853 – Email: laiglon@chesf.gov.br

empresas na qualidade de serviços e produtos, deixando um pouco de lado a qualidade de vida dos trabalhadores. Todos os fatores levantados acima podem colocar os colaboradores do sistema elétrico em risco, pois o estresse relacionado ao trabalho põe em risco a saúde, sendo que de 50 a 80% de todas as doenças têm fundo psicossomático ou estão relacionadas ao nível de estresse (10).

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, apesar de colaboradores sem aspectos físicos de enfermidades, pode-se ter problemas na saúde mental.

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. Esta última doença será o foco desse estudo, visando contribuir para o avanço das pesquisas sobre o 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.

## 2.0 - DESENVOLVIMENTO

No *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. Como gíria de rua, pode aludir àquele que se acabou pelo excesso de drogas (3). Outro pesquisador considera que Burnout é uma metáfora para significar aquilo, ou aquele, que chegou ao seu limite e, por falta de energia, não tem mais condições de desempenho físico ou mental (1).

A maioria dos autores indicam Herbert J. Freudenberger como o primeiro a utilizar esta denominação em seu artigo *Staff Burn-out*, datado de 1974, para alertar a comunidade científica dos problemas a que os profissionais de saúde estão sendo expostos em função do seu trabalho (2). No passado, muitas outras nomenclaturas foram utilizadas para descrever um similar estado mental como a capturada pela metamorfose *Burnout*, por exemplo, 'overstrain' (Breay, 1913), 'neurocirculatory asthenia' (Cohen & White, 1951), 'surmenage' (Tuke, 1882), e 'fadiga industrial' (Park, 1934). Sabemos que estes termos se referem aos aspectos negativos do trabalho que são considerados os que mais contribuem para a pobre condição mental dos trabalhadores. Todavia, 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.

No contexto atual, alguns trabalhos ainda usam termos de várias denominações para o mesmo fenômeno. Alguns termos utilizados são: Estresse Laboral, Estresse Laboral Assistencial, Estresse Profissional, Estresse Ocupacional, Síndrome de queimar-se pelo trabalho, Neurose Profissional, Neurose de Excelência e Síndrome de Esgotamento Profissional.

Antes de entrarmos no entendimento do Burnout, se faz necessário termos a concepção de estresse. Essa palavra foi empregada popularmente no século XVII significando fadiga e cansaço, quando nos séculos XVIII e XIX, o conceito tornou-se força, esforço e tensão. O endocrinologista Hans Selye como resultados dos seus experimentos em ratos definiu o estresse como "o estado de um organismo, manifestado por uma síndrome específica temporária ou não, que consiste em todas as mudanças de natureza não específicas induzidas dentro de um sistema biológico" (9).

Outro conceito de estresse é que o mesmo 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, e a solicitação está além de suas capacidades. O menor sentimento de ansiedade ou tensão se atribui ao estresse, que acabou por se transformar quase em um sinônimo de qualquer tipo de alteração, em geral negativa, sentida pelo indivíduo.

Os estímulos que levam ao estresse, ou seja, que venham a interferir no equilíbrio homeostático do organismo, podem ter um caráter físico (provenientes do ambiente externo como frio ou calor intenso, acidentes, fome, dor, etc.), cognitivo (ameaçadores à integridade do indivíduo ou a seu patrimônio) ou emocional (provas, medo, etc.). 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. Essa doença é 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 (1).

## 2.1 Métodos de Avaliação do Burnout

No entendimento de Maslach, agregado ao estudo de alguns atores (8), 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 realizou-se um estudo epidemiológico transversal com trabalhadores pertencentes a dois setores de manutenção: Proteção do sistemas elétrico e telecomunicações, com escritórios em Fortaleza - Ceará e pertencentes a Gerência Regional Norte da Companhia Hidroelétrica do São Francisco. Os trabalhadores têm as mesmas atribuições de manter preventivamente e corretivamente (quando necessário), equipamentos elétricos e eletrônicos presentes em 17 subestações e 2 usinas. De início, a proposta da pesquisa era para todos os 39 trabalhadores que pertenciam a esses setores. De todos os trabalhadores, 77% (30) participaram e responderam a todas as perguntas do questionário, aplicado no período de Agosto de 2015. Os objetivos da pesquisa foram esclarecidos pelo pesquisador na entrega dos questionários em mãos e as chefias autorizaram a utilização desses dados. Não houve como ter a totalidade dos participantes nessa pesquisa, pois alguns não quiseram responder, outros estavam viajando a serviço, outros se encontravam de férias ou de licença médica.

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, ver Figura 1.

Alguns escritores sobre o Burnout comentam que "apesar do MBI não está disponível para comercialização no Brasil e , talvez por isso, observa-se um grande número de traduções para o português, além do fato desta síndrome ter sido pouco divulgada e estudada entre nós" (1) . Assim, 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 o autor desse método, este questionário, com objetivo de identificar preliminarmente o *Burnout*, é de uso informativo e não substitui um diagnóstico realizado por médico ou psicoterapeuta (4). 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. O exemplo de questionário é verificado abaixo, ver Figura 2.

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*.

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	Aborreço-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.							

Figura 1 - Questionário de Burnout de Maslach.  
Fonte: MASLACH, 2001

Nº	Características psicofísicas em relação ao trabalho	1	2	3	4	5
1	Sinto-me esgotado(a) emocionalmente em relação ao meu trabalho					
2	Sinto-me excessivamente exausto ao final da minha jornada de trabalho					
3	Levanto-me cansado(a) e sem disposição para realizar o meu trabalho					
4	Envolve-me com facilidade nos problemas dos outros					
5	Trato algumas pessoas como se fossem da minha família					
6	Tenho que desprender grande esforço para realizar minhas tarefas laborais					
7	Acredito que eu poderia fazer mais pelas pessoas assistidas por mim					
8	Sinto que meu salário é desproporcional às funções que executo					
9	Sinto que sou uma referência para as pessoas que lido diariamente					
10	Sinto-me com pouca vitalidade, desanimado(a)					
11	Não me sinto realizado(a) com o meu trabalho					
12	Não sinto mais tanto amor pelo meu trabalho como antes					
13	Não acredito mais naquilo que realizo profissionalmente					
14	Sinto-me sem forças para conseguir algum resultado significante					
15	Sinto que estou no emprego apenas por causa do salário					
16	Tenho me sentido mais estressado(a) com as pessoas que atendo					
17	Sinto-me responsável pelos problemas das pessoas que atendo					
18	Sinto que as pessoas me culpam pelos seus problemas					
19	Penso que não importa o que eu faça, nada vai mudar no meu trabalho					
20	Sinto que não acredito mais na profissão que exerço					

Figura 2 - Questionário de Jbeili.  
Fonte: JBEILI, 2008

## 2.2 Resultados das Avaliações do Burnout

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.

Alguns dados são destaque nesse questionário, podemos analisar que a média(M) de idade dos trabalhadores foi de 42,66 anos, ficando compreendida entre 26 e os 63 anos e desvio padrão(DP)=10,85, estando 67% na faixa de 20 a 39 anos. No que se refere ao gênero, a amostra é constituída por: 26 participantes(87%) do sexo masculino e 4 participantes(13%) do sexo feminino. Os casados são 65%, enquanto solteiros 25% e divorciados 10%. Referente ao número de faltas no serviço no ano, 14 nunca faltaram (47%), 13 raramente (43%), 1 faltou algumas vezes (3%) e 2 faltaram bastante (7%). Relacionado ao nível da categoria profissional, 33% são engenheiros e 67% são técnicos perante a empresa, sendo que desses 33% tem somente o nível técnico, 50% tem nível superior, 7% pós-graduação e 10% 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). Podemos resumir todos os detalhes desse questionário em uma tabela, ver Tabela 1.

Tabela 1 - Características sócio-demográficas dos participantes

Variável	N	%	Variável	N	%
<b>Sexo</b>			<b>Anos de empresa</b>		
• Masculino	26	87	• <10	10	33
• Feminino	4	13	• 10 a 20	12	40
<b>Faixa Etária</b>			• >20	8	27
• 20 a 39	15	50	<b>No ano faltou</b>		
• 40 a 49	5	17	• Nunca	14	47
• >50	10	33	• Raramente	13	43
<b>Habilitações Escolares</b>			• Algumas vezes	1	3
• Técnico	10	33	• Bastante	2	7
• Superior	15	50	<b>No mês faltou</b>		
• Pós-graduação	2	7	• Nunca	22	73
• Mestrado	3	10	• Raramente	5	17
<b>Categoria Profissional</b>			• Algumas vezes	1	3
• Técnico	20	67	• Bastante	2	7
• Engenheiro	10	33	<b>Trabalha</b>		
<b>Estado Civil</b>			• Com Colegas	27	90
• Solteiro	6	25	• Sozinho	3	10
• Casado	21	65	<b>Mudaria de Profissão</b>		
• Divorciado	3	10	• Não	21	70
<b>Filhos e Dependentes</b>			• Sim	9	30
• 0 a 3	23	77	<b>Mudaria de empresa</b>		
• > 3	7	23	• Não	18	60
<b>Anos de Profissão</b>			• Sim	12	40
• <10	4	13	<b>Mudaria de serviço</b>		
• 10 a 20	15	50	• Não	13	43
• >20	11	37	• Sim	17	57

Fonte: Elaboração do autor.

Para o questionário de MBI, os dados das três dimensões foram plotados nos gráficos representados os níveis de *Burnout*, ver Figura 3. Podemos analisar a prevalência da síndrome utilizando os seguintes aspectos apresentados por dois pesquisadores. Conforme Ramirez, o *burnout* está presente quando se encontram altas pontuações em cansaço emocional e despersonalização e baixas pontuações na subescala de realização pessoal. Grunfeld por sua vez, consideram o diagnóstico de *burnout* quando o indivíduo pontua nível alto em cansaço emocional ou despersonalização, ou nível baixo em realização pessoal (6). Assim, pelos valores encontrados e plotados nos gráficos, verificamos que já existem pessoas que podem desencadear a síndrome.

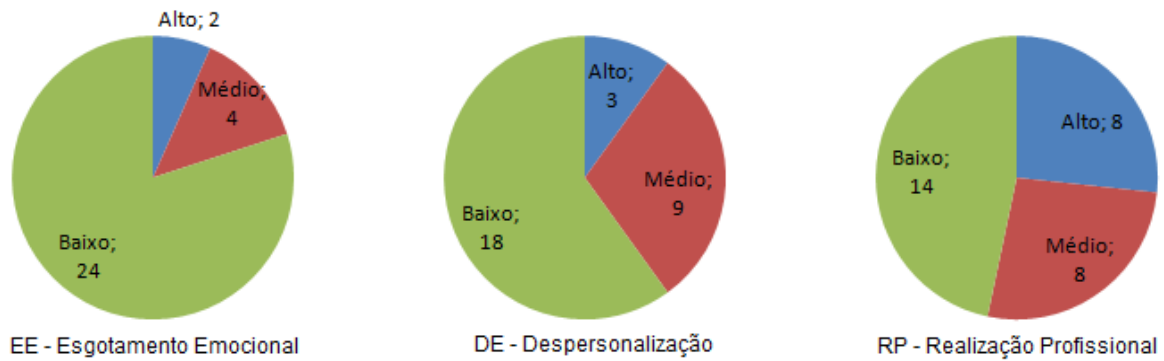


Figura 3 - Resultado do questionário MBI nas três dimensões.  
Fonte: Elaboração do autor.

Para o questionário Jbeili, encontrou-se as seguintes informações que estão resumidas na tabela abaixo, ver 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)
Quantidade	12	14	4	0	0
% do Total	40	47	13	0	0

Fonte: Elaboração do autor.

Por meio da análise de correlação de Person ( $r$ ), que mede o grau de relação entre duas variáveis de escala métrica, a variação fica no intervalo de -1 a 1, significando:

- $r = 1$ , correlação perfeita entre as duas variáveis.
- $r = -1$ , correlação negativa entre duas variáveis, isto é, quando uma aumenta a outra sempre diminui.
- $r = 0$ , significa que as duas variáveis não dependem uma da outra.

Comparando alguns dos 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, ver Tabela 3.

Tabela 3 - 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.

### 3.0 - 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 pesquisa e utilização 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 algum 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, aumentando a quantidade de entrevistados em futuros estudos e analisando outros aspectos encontrados nessa e em outras pesquisa. Diante dessas informações, poderemos ampliar os conhecimentos, 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.

#### 4.0 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Benevides, A. M. *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2014.
- (2) Benevides-Pereira A.M. MBI-Maslach Burnout Inventory e suas adaptações para o Brasil. In: Anais da XXXII Reunião Anual de Psicologia. Rio de Janeiro, 84-85, 2001.
- (3) França, H.H; A Síndrome de "Burnout". *Revista Brasileira de Medicina*, p.44, 197-199, 1987.
- (4) Jbeili, C. *Síndrome de Burnout em professores: Identificação, tratamento e prevenção*. Cartilha informativa a professores. Brasília - DF. Brasil, 2008.
- (5) Laurell, A.C.; Noriega M. *Processo de produção e saúde: Trabalho e desgaste operário*. São Paulo: Hucitec;1989.
- (6) 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 Maio de 2015.
- (7) Sauter, S.L.; Murphi, L.R.; Hurrell, J.J.; Levi, L. Factores psicossociales de organization. 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.
- (8) 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
- (9) Seyle, H.; *The stress of life*. New York, McGrawHill, 1965.
- (10) 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 Janeiro de 2015.

#### 5.0 - DADOS BIOGRÁFICOS



LUÍS L'AIGLON PINTO MARTINS - Engenheiro Eletricista pela Universidade Federal do Ceará, Pós-graduado em Gerenciamento de Projetos pela Fundação Getúlio Vargas, Pós-graduado em Engenharia de Manutenção pela Universidade Cândido Mendes. Trabalhou no Departamento de Projetos de Linhas e Subestações na COELCE, em Fortaleza (1999-2002), trabalha na CHESF desde 2002 até os dias de hoje. Inicialmente na Divisão de Projetos de Medição, Proteção, Controle, Comando e Supervisão, em Recife (2002-2010), e de 2010 até hoje no Serviço de Manutenção de MPCCS da Regional Norte, em Fortaleza. Autor de alguns trabalhos, nas áreas e automação e controle de sistemas digitais, já publicados em seminários com o SNTPEE, STPC, SIMPASE, fóruns na própria empresa e universidades.