

Síndrome de Burnout: um estudo de caso sobre o estresse no trabalho em uma empresa de fornecimento de energia elétrica da cidade de Milagres (CE)

Na grandeza do desenvolvimento tecnológico e social, o bem-estar e a integridade emocional das pessoas foram deixados de lado. Não havendo uma preocupação com a saúde mental, em especial a dos colaboradores inseridos em um contexto empresarial. Assim, o presente artigo tem por objetivo compreender como a Síndrome de Burnout afeta o relacionamento psicossocial dos colaboradores de uma empresa de fornecimento de energia elétrica da cidade de Milagres-CE. A pesquisa é de natureza qualitativa, contendo base bibliográfica e enquadrada como um estudo de caso. O sujeito da pesquisa foi uma empresa de fornecimento de energia elétrica localizada na cidade mencionada, escolhida por conveniência e acessibilidade. O instrumento da coleta de dados aconteceu por meio de uma observação assistemática não participante e entrevista, com a aplicação de um roteiro estruturado, contendo 10 perguntas abertas, que foram respondidas pelo gerente da empresa. Ao término, aconteceu a análise dos dados para a mensuração dos resultados obtidos. Como resultado, verificou-se a necessidade de medidas corretivas nas questões de conflitos com a hierarquia, na falta de apoio psicológico e nas jornadas de trabalho exaustivas. Mesmo a organização estudada, apresentando excelentes espaços físicos para realização do trabalho e com benefícios sociais ao colaborador.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout; Estresse; Contexto empresarial.

Burnout Syndrome: a case study on stress at work in an electricity supply company in the city of Milagres (CE)

In the greatness of technological and social development, the well-being and emotional integrity of people have been left aside. There is no concern with mental health, especially that of employees inserted in a business context. Thus, this article aims to understand how the Burnout Syndrome affects the psychosocial relationships of the employees of an electric power supply company in the city of Milagres-CE. The research is qualitative in nature, bibliographically based and framed as a case study. The subject of the research was an electric power supply company located in the aforementioned city. It was chosen by convenience and accessibility. The instrument for data collection was a non-participant systematic observation and an interview, with the application of a structured script, containing 10 open questions, which were answered by the company's manager. At the end, the data was analyzed to measure the results obtained. As a result, there was a need for corrective measures regarding conflicts with the hierarchy, the lack of psychological support and the exhaustive work hours. Even though the organization studied presents excellent physical spaces to perform the work and offers social benefits to the collaborator.

Keywords: Burnout syndrome; Stress; Business context.

Topic: **Psicologia Organizacional**

Received: **27/04/2021**

Approved: **19/08/2021**

Reviewed anonymously in the process of blind peer.

Rangiel Santos Bento Silva 
Universidade Regional do Cariri, Brasil
<http://lattes.cnpq.br/9601762857741036>
<https://orcid.org/0000-0002-3282-7649>
rangielsantos10@gmail.com



DOI: 10.6008/CBPC2674-6417.2022.001.0001

Referencing this:

SILVA, R. S. B.. Síndrome de Burnout: um estudo de caso sobre o estresse no trabalho em uma empresa de fornecimento de energia elétrica da cidade de Milagres (CE). **Management Journal**, v.4, n.1, p.1-13, 2022. DOI: <http://doi.org/10.6008/CBPC2674-6417.2022.001.00x01>

INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade essencial para o ser humano, que ocupar boa parcela do tempo. Segundo Cortella (2015) o trabalho na antiguidade era um instrumento de tortura. Porém, na Grécia antiga surgem as primeiras noções acerca do trabalho, como mecanismo mais viável para suprir as necessidades básicas das pessoas. Na bíblia, livro sagrado para os cristãos, o trabalho é relatado como algo que edifica o homem, no sentido de ser bom, prazeroso, criado e dado por Deus.

Todavia, conforme cita Pereira (2016), as relações trabalhistas evoluíram ao longo da história com novos processos, tecnologias, ferramentas inovadoras, adaptações, contextos humanísticos, procedimentos e implantações sociais. No entanto, surgiram nesse cenário conflito interpessoal, burocracia, problemas empresariais e estresse ocupacional do trabalho¹.

O estresse é compreendido como uma situação de raiva ou ódio obtido por alguma ocorrência, fadiga ou cansaço desagradável, conforme escreveu Gil (2017) ao falar sobre estresse no ambiente de trabalho de uma enfermaria. Freudenberg (1980) é o primeiro pesquisador a relatar sobre o estresse do trabalho. Apresentando em seus registros como uma anormalidade psicológica, nomeando-a de Síndrome de *Burnout*. Descrevendo que a citada era gerada de uma sobrecarga do emprego, resultante da ocupação com excessivas demandas.

A Síndrome de Burnout é um distúrbio psíquico causado pela exaustão extrema do trabalhador. Essa condição também é chamada de “síndrome do esgotamento profissional” e afeta quase todas as facetas da vida de uma pessoa (SILVA et al., 2016). Levando em consideração o exposto, como as organizações privadas podem reduzir o estresse no ambiente de trabalho?

Para responder esta problemática, este artigo objetiva de modo geral compreender como a Síndrome de *Burnout* afeta o relacionamento psicossocial dos colaboradores de uma empresa de fornecimento de energia elétrica da cidade de Milagres-CE. Especificando e Sintetizar sobre a Síndrome de *Burnout*; Descrever acerca da Síndrome de *Burnout* no contexto empresarial e analisar medidas corretivas para reduzir o estresse no ambiente de trabalho.

O presente artigo se justifica pelo interesse pessoal em desenvolver uma pesquisa na área da psicologia do trabalho. Bem como na oportunidade de colaborar com meio científico, desenvolvendo um trabalho na área descrita. Partindo da ideia de fomento a pesquisa, no tocante a utilização deste veículo como fonte de informações para futuros trabalhos acadêmicos. De forma social, o artigo fornece conhecimento sobre a Síndrome de *Burnout*, no que fere ressignificar o termo estresse, dentro do contexto ou ambiente empresarial.

Em termos metodológicos, a pesquisa contém base bibliográfica, com abordagem qualitativa e enquadrada como um estudo de caso. O sujeito da pesquisa foi uma empresa de fornecimento de energia elétrica da cidade de Milagres-CE, escolhida por conveniência e acessibilidade.

¹ <http://www.carlapontes.adv.br/2013/08/sindrome-de-burnouteos-direitos-do-trabalhador.html>

REVISÃO TEÓRICA

Síndrome de *Burnout*

O conceito do termo *Burnout* foi formulado pelo psicanalista norte-americano Herbert Freudenberger, em 1970. Em seus estudos, Herbert observou o esgotamento físico e mental (perda de motivação e do comprometimento com o trabalho) dos profissionais de saúde envolvidos na assistência a usuários de drogas (VIEIRA et al., 2019). Na mesma década, Christina Maslach caracterizou em seus estudos a expressão *Burnout*, como uma carga emocional do trabalho, no comportamento de profissionais da saúde.

A expressão da palavra “*Burnout*” em inglês coloquial, significa combustão completa. Nas suas primeiras citações, o *Burnout* foi identificado nas áreas de serviços de cuidado (saúde, serviço social, assistência jurídica, atividade policial e de bombeiros) e na educação. Na década de 80 passou a ser registrado como uma síndrome psicológica composta por três dimensões: Exaustão Emocional, direcionado a sensação de esgotamento de recursos físicos e emocionais; Despersonalização ou Cinismo, ligado a uma reação negativa ou excessivamente distanciada em relação às pessoas que compõem o ambiente de trabalho; Baixa Realização Pessoal, sentimentos de incompetência e de perda de produtividade (MASLACH et al., 2015).

O *Burnout* é reconhecido mundialmente como um problema de saúde pública, por sua associação as consequências não somente a saúde (notadamente depressão), mas incluindo os impactos socioeconômicos, a exemplo, absenteísmo, rotatividade e aumento de gastos previdenciários (VIEIRA et al., 2019). Ganhou *status* de transtorno psiquiátrico em alguns países (caso da Suécia), enquanto que, na França, obteve receptividade apenas parcial em determinadas categorias, como a dos enfermeiros. Canadá e Inglaterra intensificaram estudos sobre a síndrome. Já no Brasil, a legislação considera o *Burnout* como doença relacionada ao trabalho desde 1999. Porém, o reconhecimento como tal ainda é escasso, sujeitando-se a um jogo de forças que envolve pesquisadores, profissionais de saúde, sindicatos e empresas.

Conforme Menezes et al. (2017) a Síndrome de *Burnout* pode ser compreendida na contemporaneidade como um tipo de estresse provindo do ambiente de trabalho, caracterizado como um conjunto de sintomas que denotam o esgotamento do trabalhador, manifestado por falta de energia física e mental. Cândido et al. (2017) mencionam o *Burnout* como algo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia, corroborando a entender, que uma pessoa chegou ao seu limite e sente-se esgotada.

No entanto, há uma ligação da Síndrome em questão que a desvincula da depressão, do estresse rotineiro e da ansiedade. De acordo com Trigo (2015) para ser considerada Síndrome de *Burnout*, necessariamente, toda sobrecarga física, mental e emocional tem de estar ligada ao trabalho. Em suma, o *Burnout* é um estresse crônico exaustivo, ocasionado por alguns fatores (situação de estresse prolongado, altas demandas, pressão psicológica por resultados ou abuso de poder), oriundos do ambiente aonde o indivíduo desenvolve alguma função trabalhista.

Cabe ressaltar que a abordagem mais simples ao estresse seja considerá-lo um estímulo, quando exposto a situações ou eventos fatigantes, alinhado a liberação de dois hormônios Cortisol e Tiroxina no organismo humano pelo sistema endócrino (STRAUB, 2010). No que tange ansiedade e depressão, ambas

são ocorrências ou sintomas psicológicos da síndrome em estudo, não sendo a causa (TRIGO, 2015).

Na percepção de Cândido et al. (2017) os sintomas mais característicos do *Burnout* são exaustão emocional e distanciamento. A exaustão emocional abrange sentimentos de desesperança, solidão, depressão, raiva, impaciência, irritabilidade, tensão, diminuição de empatia; aumento da suscetibilidade para doenças, cefaleia, náuseas, tensão muscular, dor lombar ou cervical e distúrbios do sono. O distanciamento afetivo provoca a sensação de alienação em relação aos outros, sendo a presença destes muitas vezes desagradável e não desejada. No quadro 01 estão expostas as classes de manifestação da Síndrome de *Burnout*.

Quadro 01: Classes e manifestação da Síndrome de *Burnout*.

Classe	Manifestação
Física	Fadiga constante, insônia e falta de apetite.
Psíquica	Falta de atenção, alterações na memória, ansiedade e frustração.
Comportamental	Negligencia no trabalho, irritação ocasional ou instantânea, falta de concentração, conflitos aumentados com o relacionamento de colegas;
Defensiva	Tendência de isolamento, sentimento de impotência, empobrecimento da qualidade do trabalho e atitude clínica.

Com base no quadro 01, quando o trabalhador é sujeito ao *Burnout*, alguns sintomas são manifestados no comportamento físico e mental. Segundo Menezes et al. (2017), em decorrência das situações cotidianas que agridem psicologicamente o indivíduo em seu ambiente de trabalho, alguns estágios ou classes são manifestados, alterando brutalmente a integridade física, psíquica, comportamental e defensiva da pessoa.

Na física, quando o trabalhador sofre os impactos no corpo, por exemplo, cansaço repentino, perda de apetite, insônia frenética e fadiga. Na psíquica ou psicológica, quando a mentalidade é atingida, provocando uma série de reações ao organismo como ansiedade, perda de memória, falta de atenção, medo, frustrações, pesadelos e em casos mais graves a depressão.

No estágio comportamental as relações com o meio externo são alteradas, refletindo inclusive na vida social do funcionário. Das características comportamentais são observados a negligencia com o trabalho, a irritação ocasional ou instantânea, falta de concentração, desmotivação e aumento de conflitos entre colegas. Na classe defensiva, acomete quando são notórias o isolamento, sentimento de impotência, empobrecimento da qualidade do trabalho e tendências ao suicídio.

Síndrome de *Burnout* no contexto empresarial

Os profissionais tanto de instituições públicas, quanto de empresas privadas ou mesmo das sem fins lucrativos, estão expostos diariamente aos riscos ocupacionais, sobretudo os psicossociais, haja visto que estão submetidos a um processo laboral psicologicamente intenso, resultante da convivência com altas demandas de trabalho, cobranças abusivas por resultados e conflitos nas relações interpessoais (MARTINS, et al., 2019).

Menezes et al. (2017) reforça que em uma sociedade globalizada e altamente voltada para a tecnologia, torna-se preocupante o bem-estar do cidadão, considerando todos os grupos de trabalhadores

que nela encontram-se inserido. As efemérides dos reflexos dessa globalização nos colaboradores são notórias quando analisadas o aumento das responsabilidades no trabalho, nos recursos tecnológicos com os quais precisam conviver e acompanhar seu desenvolvimento, no aperfeiçoamento dos conhecimentos e na necessidade de suprir as condições de vida familiar e pessoal.

Cândido et al. (2017) expressam que nas organizações os colaboradores estão acometidos ao estresse ocupacional, a qual pode ser compreendido como uma interação entre alta demanda psicológica, baixo controle nas tomadas de decisão, redução do labor ao trabalho e baixo apoio social que o indivíduo recebe dos outros trabalhadores e das chefias, em outros termos, um ambiente desagradável, tenso e repleto de relações e situações conflituosas.

Paralelo a este ponto, a Síndrome de *Burnout* no contexto empresarial é desencadeado por alguns fatores, que excedem o limite da concepção sobre estresse. Estes fatores são distribuídos em quatro dimensões: organização, indivíduo, trabalho e fatores sociais. A figura 01 ilustra a respeito destas citadas dimensões.



Figura 01: Dimensões Síndrome de *Burnout* no contexto empresarial.

A figura 01 retrata as dimensões que acarretam a Síndrome de *Burnout* no contexto empresarial. De acordo com Menezes et al. (2017), a ‘Dimensão Organização’ corresponde a quatro elementos ou fatores: (1) Burocracia dos Serviços, que impede a autonomia do trabalhador, diminui a sua participação em tomada de decisões, gera lentidão no desenvolvimento das atividades, resultando numa demanda de tempo na manutenção do “eu” profissional. (2) Mudanças Organizacionais, que são alterações frequentes nas regras da empresa, provocando insegurança e predispondo o funcionário a erros. (3) Falta de Confiança, ocasionado escassez do respeito e da consideração entre os membros de uma equipe, prejudicando o clima organizacional. (4) Impossibilidade de Ascender na Carreira, relacionasse com má remuneração do trabalho realizado, pouco reconhecimento no trabalho, além de outros fatores, como ambiente físico, riscos, incluindo calor, frio, ruídos excessivos, iluminação insuficiente, pouca higiene, possibilitando grande desestímulo no trabalhador.

A ‘Dimensão Indivíduo’ refere-se a quatro pontos culminantes. (1) Indivíduos competitivos, esforçados e impacientes que passam a exercer uma excessiva necessidade de controlar situações e dificuldades ou de tolerar frustrações; (2) Sujeitos empáticos, sensíveis e altruístas com dedicação profissional, porém são obsessivos, entusiastas e suscetíveis a se identificarem com os colegas de trabalho;

(3) Funcionários pessimistas que costumam vangloriar seus aspectos negativos e insucessos, sofrendo com antecipação; (4) Colaboradores perfeccionistas, exigentes consigo e com os colegas, que não toleram erros e nem satisfaz com os resultados obtidos em suas tarefas.

Na 'Dimensão Fatores Sociais' a falta de suporte social e familiar, enaltece negativamente a pessoa que sofre com a Síndrome de *Burnout*, considerando que o indivíduo fica inibido de contar com colegas, amigos de confiança e familiares. Em virtude disto, isolado e com medo de perder algum prestígio social, o sujeito busca vários empregos, as vezes em oposição à baixa salarial, surgindo uma sobrecarga de trabalho e conseqüentemente pouco tempo para descanso e lazer, tornando-o insatisfeito e inseguro com as atividades desempenhadas.

Por fim, a 'Dimensão Trabalho' se relaciona com a sobrecarga de trabalho, que ultrapassa o desempenho profissional por insuficiência técnica, tempo ou infraestrutura organizacional. Compreendido ainda como baixo nível de controle das atividades ou acontecimentos no próprio trabalho, que diminui a participação nas decisões sobre mudanças organizacionais provocando pouca ou nenhuma satisfação no trabalhador.

Outro ponto que chama à atenção são os trabalhos por turnos ou noturnos, as quais afetam cerca de 20% dos trabalhadores, acarretando transtornos físicos e psicológicos (CARLOTTO et al., 2017). No referente ao precário suporte organizacional e aos relacionamentos conflituosos entre colegas, surge uma atmosfera de pensamentos de não poder contar com ninguém, onde o funcionário sente-se desamparado, carente de orientação e desrespeitado.

Sem dispensar necessariamente a explicação fisiológica, sobretudo psicológica, referente ao estresse (ocupacional) acarretado por situações desconexas e fora dos padrões normativos e gerenciais das empresas, o *Burnout* interfere gradativamente no rendimento pessoal e profissional do colaborador. Para Levi (2019) ao postular que empresas são produtoras do *Burnout* em seus funcionários, quando as mesmas oferecem mecanismos para o tal, é considerar que realmente existe no contexto empresarial situações de estresse que impactam na construção da síndrome no indivíduo, reduzindo o desempenho profissional, familiar, social e pessoal.

Ações corretivas para minimizar o estresse no contexto empresarial

O *Burnout* é considerado um problema de ordem social e de grande significância, considerando os custos organizacionais crescentes, com o aumento assustador nos casos de trabalhadores afetados e nos variados episódios de intervenções médicas e psicológicas (SILVAS et al., 2016).

Concordante com Pontes¹, por mais que haja leis brasileiras de auxílio-doença ao trabalhador portador de uma doença causada pelo trabalho, em especial a Síndrome de *Burnout*, é preciso pensar também em como reduzir o surgimento avassalador de trabalhadores doentes em virtude do estresse no ambiente de trabalho.

Neste sentido, surge a necessidade de desenvolver ações corretivas para minimizar o estresse no

contexto empresarial. Dellisola (2018) apresenta em seu livro “Mentes Extraordinárias” a metodologia empresarial do Brainstorming, conhecido por tempestade de ideias. O autor destaca que essa ferramenta é responsável por manter o grupo animando e criativo, podendo gerar mais inovações a empresa, ao encorajar o colaborador, bem como reduzir as cargas de estresses diários.

O *Brainstorming* é uma técnica de gestão de ideias, geralmente feita em grupos, que foi desenvolvida pelo americano Alex Faickney Osborn em 1930. Segundo Osborn, o funcionário poderia duplicar seu potencial criativo. A ferramenta permite que um pequeno grupo se reúna para discutir e pensar em ações para desenvolver um produto ou projeto, resolução de problemas ou processos e formações de novos modelos de trabalho (DELLISOLA, 2018).

A metodologia da tempestade de ideias consiste em definir um ponto de discursão, selecionar participantes, destacar um líder ou gestor para mediar o momento, lançar perguntas geradoras e apresentar ideias para a temática em alinhamento. Resultando assim em uma solução plausível, ao ponto em discursão. No caso do *Brainstorming* direcionado a Síndrome de *Burnout*, é permitir ao gestor e sua equipe o levantamento de ideias que possam remediar a questão do estresse no contexto empresarial, apresentando possíveis soluções ao problema (DELLISOLA, 2018).

Para Hill (2019) o gestor não pode procrastinar em temas de agir a favor de seus colaboradores, ou seja, não se deve deixar para depois as questões alusivas a liderança e bem-estar positivo da sua equipe. Por mais que as pessoas tenham a capacidade incrível de deixar tudo para depois, em matéria empresarial, isso não é aconselhável e nem desejável. O gargalo do estresse no ambiente de trabalho se dar pelos simples fatos dos gestores adiarem a discursão sobre esse ponto.

A Síndrome de *Burnout* só se torna uma avalanche dentro da empresa, quando a liderança é falha em acompanhar as correntes propulsoras do estresse do trabalho. Cabe ao gestor da organização ter conhecimento sobre a supracitada síndrome, além de desenvolver um ambiente favorável, seguro e saudável para realização do trabalho, permitindo assim que o colaborador possa desempenhar suas funções sem riscos a sua integridade mental (HILL, 2019).

Vieira (2015), em seu best-seller “O Poder da Ação”, apresenta conotações sobre vícios emocionais, que são estímulos físicos que impulsionam o cérebro a produzirem determinados comportamentos indesejáveis. Por exemplo, quando o funcionário fica irritado pelas cobranças do chefe por relatórios em atrasos, o corpo deste produzirá compostos de adrenalina e cortisol, levando respectivamente a raiva e ao estresse. O mesmo ocorrerá quando exposto a altas demandas de trabalho, pressão, abuso de autoridade por parte da hierarquia, discursões e entre outros.

Neste sentido, surge a seguinte indagação: como as empresas podem reduzir o estresse no ambiente de trabalho? A resposta parece ser bem complexa, mas se analisada do ponto de vista psicológico, parte para um princípio de saúde pública, necessitando de intervenções da psicologia do trabalho. Contudo, no que compete a área administrativa ou gerencial, observa-se a necessidade de criar um ambiente de trabalho favorável ao colaborador, onde não haja situação ou exposição ao estresse ocupacional (VIEIRA, 2015).

Douglas et al. (2014) discutem um ponto peculiar, a questão da fé. Embora, os métodos científicos, admirativos, psicológicos, filosóficos e tecnológicos não permitam tratar do assunto, ambos os autores discutem que pode haver uma ponte entre negócios e fé cristã. O motivo que leva a fracassos e desentendimentos entre gestores e funcionários está relacionado ao distanciamento entre o universo empresarial e os ensinamentos de Jesus Cristo.

Vários gurus da administração falam sobre substituir a visão competitiva pela colaborativa, ideologia essa ensinada por Jesus na Palestina, deixando claro que os ensinamentos da fé podem ser aplicados à vida profissional e corporativa (DOUGLAS et al., 2014). Baker (2009) discute questões de cunho psicológico propagados por Jesus, que estão relacionados à vida dos indivíduos no ambiente de trabalho, chamando a de “princípio espiritual”.

Este princípio consiste em trazer os ideais psicológicos ensinados por Jesus Cristo, para dentro do contexto empresarial, exemplo, o amor ao próximo, à fidelidade, o companheirismo, a colaboração, a gratidão, o aconselhamento, a ética e o compromisso. Virtudes capazes de impactar positivamente toda a cadeia hierárquica da empresa, reduzindo ao máximo o estresse oriundo do trabalho (BAKER, 2009).

MATERIAIS E MÉTODOS

O referido artigo possui fontes de pesquisa bibliográfica, obtidas através de registros em livros e artigos, visando obter informações concretas e precisas no âmbito teórico. De natureza básica, caracterizando-se quanto aos procedimentos em estudo de caso, sendo de cunho descritivo e exploratório, levando em consideração o estudo detalhado das informações levantadas, bem como a observação das variáveis aplicadas em um espaço investigado (SEVERINO, 2016). A abordagem é qualitativa, visto que é um tipo de investigação voltada para os aspectos qualitativos de uma determinada área ou solução de problema, identificando e analisando dados que não podem ser mensurados numericamente (SEVERINO, 2016).

A presente pesquisa é um estudo de caso, que consiste em um método de pesquisa que utiliza, geralmente, dados qualitativos, coletados a partir de eventos reais, com o objetivo de explicar, explorar ou descrever fenômenos atuais inseridos em um contexto (CRESWELL, 2010). O cenário para o estudo foi em uma empresa de fornecimento de energia elétrica localizada na cidade de Milagres-CE.

A cidade de Milagres, Ceará, está localizada a 487 km da capital Fortaleza, situada à margem direita do Riacho dos Porcos e à esquerda da BR 116. A população estimada em 2018 era de 28.466 habitantes, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2010)². Conhecida por “Terra dos Coqueirais”, a referida cidade é considerada porta para a região do Cariri. As atividades econômicas são voltadas à agricultura, prestação de serviços e comércio. O município é berço de uma cultura genuína, expressa em seus talentos e grupos artísticos, além de uma culinária típica, religiosidade local, festividades tradicionais e artesanato popular. Um lugar de pessoas simples e hospitaleiras. Seus pontos turísticos englobam igrejas históricas, pinturas rupestres, paisagens naturais, o Calvário e a Pedra do Chapéu.

² <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/milagres/panorama>

A empresa escolhida para estudo por conveniência e acessibilidade, iniciou os seus trabalhos no ano de 1945. É uma das maiores concessionárias de eletricidade do Brasil. A organização possui como missão, contribuir para o bem-estar da sociedade gerando e transmitindo energia, quanto à visão almeja ser empresarialmente eficiente e sustentável. No tocante a valores a entidade prega segurança, respeito, justiça, equidade, ética, transparência, inovação, empreendedorismo, compromisso e preservação do meio ambiente. A empresa em 2019 tinha 4.573 funcionários.

O sujeito da pesquisa foi o gerente administrativo da empresa em estudo. O instrumento da coleta de dados aconteceu em forma de observação assistemática não participante e entrevista, com a aplicação de um roteiro estruturado, contendo 10 perguntas abertas para serem respondidas pelo gerente. Posteriormente com os dados coletados, houve a mensuração do conteúdo encontrado, por meio de uma análise de conteúdo, que constitui de um método de pesquisa usado para descrever e interpretar informações qualitativas (CRESWELL, 2010).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta sessão apresenta a análise e interpretação dos dados obtidos. Em virtude do objetivo de compreender como a Síndrome de *Burnout* afeta o relacionamento psicossocial dos colaboradores do setor administrativo de uma empresa de fornecimento de energia elétrica da cidade de Milagres-CE. A pesquisa foi realizada entre os dias 05 (cinco) e 07 (sete) de junho de 2021, na sede da empresa. Inicialmente ocorreu uma observação assistemática não participante, das instalações da instituição e acompanhamento das atividades administrativas, de manutenção, de produção (demandas diárias) e ações gerais em execução.

A empresa atua no mercado de produção e distribuição de energia elétrica a mais de 70 anos, sendo reconhecida nacionalmente. É detentora de vários prêmios e selos na área de gestão de recursos humanos, qualidade, inovação, meio ambiente e sustentabilidade. Uma empresa moderna, com atuação potente em toda região nordeste. No município de Milagres na região do cariri cearense, a organização em estudo, inicia suas atividades na década de 80. Tornando-se rapidamente referência nas cidades circunvizinhas, ao promover renda, com a geração de empregos formais (com assinatura na carteira de trabalho).

Embora que, em Milagres a instituição não produza energia elétrica, a mesma é responsável pela transmissão de energia ao município citado, como também a outras cidades da região, incluindo estados próximos. Sendo a unidade milagrense do tipo abaixadora, com capacidade de 500 KV. A unidade milagrense soma aproximadamente 200 funcionários, sendo entre estes, contratados via CLT ou terceirizados.

Visando construir um perfil detalhado da instituição em estudo, deu-se início a uma sequência de perguntas de natureza construtiva, para haver um desdobramento do referencial teórico. Onde se passou a interrogar o gerente administrativo da empresa sobre as jornadas de trabalhos da entidade. Como resposta, obteve a seguinte afirmação: As jornadas diárias de trabalho são de 08 horas, da segunda a sexta. Divididas em períodos iguais, com direito a folgas semanais, quando o funcionário realiza alguma atividade aos finais de semana ou feriados. Os colaboradores almoçam na empresa, com direito há uma hora de descanso. Este

ponto remonta o exposto por Carlotto et al. (2017), sobre as jornadas pesadas e extensas de trabalhos, que em certo ponto afetam de maneira negativa pelo menos 20% dos funcionários de uma empresa.

Partindo deste ponto, questionou-se ao gerente administrativo, sobre a existência de momentos de lazer para os colaboradores, bem como a existência de atividades voltadas a saúde mental, ações sociais e rodas de conversas (ações postuladas por alguns teóricos usados neste artigo). Com base na resposta apresentada, é evidencia que a empresa desenvolve uma política de bem-estar ao trabalhador, com atividades voltadas a palestras motivacionais, benefícios sociais, férias (previstas por lei) e confraternizações.

Percebe-se então, que de algum modo existe uma preocupação com o bem-estar do funcionário, afirmando o pensamento de Vieira (2015), acerca da psicologia do trabalho e saúde mental. O gerente também destacou que a empresa tem uma preocupação em fornecer um ambiente seguro e favorável para a realização do trabalho. Neste caso, a empresa afirma o dito por Hill (2019) sobre segurança no trabalho nas organizações. Não há na empresa técnicas de *Brainstorming* como sugere Dellisola (2018) e nem a presença de elementos da fé cristã, como exalta Douglas et al. (2014) e Baker (2009).

Na sequência, perguntou se a instituição em estudo conhecia o termo 'Síndrome de *Burnout*'. O gerente respondeu que não, desconhecia totalmente. O que valida à afirmação de Menezes et al. (2017) e Levi (2019), sobre a sociedade empresarial em sua maioria, desconhecerem parcialmente ou por completo o termo e doença Síndrome de *Burnout*. Principalmente no contexto das organizações.

Ao questionar o gerente sobre a existência de situações ou ocorrências de estresses na empresa, como também a de funcionários diagnosticados com estresse do trabalho. Compreende-se na fala do gestor, que o estresse é algo rotineiro na instituição e não havia relatos de colaboradores diagnosticados com a doença.

Neste sentido, quando o gestor administrativo expõe a ocorrência de estresse, observa-se que há fatores geradores deste estresse na empresa. Provindo de diversas ordens ou fontes como estabelece Martins et al. (2019). O fato de não haver casos diagnosticados com a Síndrome de *Burnout* na empresa, não significa que a mesma esteja imune. Se tiver estresse rotineiro, existem então causas oriundas. Portanto, essas origens precisam ser compreendidas pelo gestor, a fim de evitar o surgimento futuro do *Burnout*, como bem salienta Trigo (2015).

Traçando uma análise do estresse no contexto empresarial, em conformidade ao exposto neste artigo, houve a necessidade de saber quais as situações mais frequentes de estresse na instituição. Abordando livremente, o gestor destacou a exaustão do trabalho semanal e as relações interpessoais com as redes hierárquicas da empresa.

Percebe-se assim, que as teorias de Menezes et al. (2017) sobre as dimensões do estresse no ambiente empresarial estão corretas. Pois tanto as exaustões do trabalho, quanto as relações interpessoais conflituosas com a hierarquia, correlacionam às Dimensões Individuais, Organizacionais e de Trabalho. Visto que são estas questões que desencadeiam as ocorrências do estresse nas empresas, fator exaltado também por Martins et al. (2019).

Na observação assistemática não participante, ficou perceptível que as instalações para execução do trabalho dispõem de excelentes estruturas, além de um espaço favorável a realização das atividades. Não encontrando objetos ou mecanismos que gerem riscos ao trabalhador. O gerente relatou que segurança no trabalho é prioridade na empresa. Um ponto positivo no tocante a Dimensão Organização, tomando como base a teoria dos fatores que provocam a Síndrome de *Burnout* no contexto empresarial, apontado por Menezes et al. (2017).

Em relação às medidas corretivas para reduzir o estresse no ambiente de trabalho, a instituição em análise não apresenta de modo padronizado e cultural, ações que visem reduzir o estresse ou que estabeleçam um controle social interno amplo de contenção ao mesmo. Capaz de reduzir os impactos mentais e físicos ao colaborador. Em sua defesa, o gestor explica que a empresa por não possuir profissionais da saúde e nenhum conhecimento detalhado sobre a supracitada síndrome, torna-se incoerente a avaliação dos riscos a sanidade mental do funcionário.

Questão esta que remonta o pensamento de Silva et al. (2016), sobre a inconstância da empresa em tratar do estresse em seu ambiente de trabalho. A organização em estudo não dispõe de ambientes internos ou de terapias ocupacionais para aliviar tensões ou sobrecargas de trabalho, incluindo também espaços de escuta e apoio psicológico ao funcionário.

Dos benefícios que os colaboradores da citada empresa recebem, a exemplo, vale alimentação, transporte, auxílio creche, plano odontológico e entre outros, não há especificações diretas a plano psicológico. O gestor explica que futuramente este benéfico poderá entrar na lista, haja vista a importância deste na vida dos trabalhadores.

Vale elucidar, que as questões discutidas com o gestor foram projetadas para medir o grau de conhecimento do mesmo sobre o estresse do trabalho. Englobando também a necessidade de elencar como a Síndrome de *Burnout* afeta o relacionamento psicossocial dos colaboradores, no tocante a integridade mental. Com base nas análises realizadas neste estudo, compreende que a empresa apresenta excelentes estruturas para execução das atividades.

Contudo, não existem ações consistentes para conter o estresse ocupacional do trabalho. Haja vista, o despreparo e a falta de conhecimento sobre a Síndrome de *Burnout* por parte do gestor. Porém, é necessário frisar que a pontos bem plausíveis que remontam um cenário de preocupação com a saúde do funcionário.

Dos pontos positivos da empresa para com os colaboradores, é possível destacar os benefícios sociais e os espaços favoráveis para realização do trabalho. De modo negativo, rotulam as questões de conflitos com a hierarquia, falta de apoio psicológico e as jornadas de trabalho exaustivas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste artigo é compreender como a Síndrome de *Burnout* afeta o relacionamento psicossocial dos colaboradores de uma empresa de fornecimento de energia elétrica da cidade de Milagres-

CE. Partindo da seguinte problematização: Como as organizações privadas podem reduzir o estresse no ambiente de trabalho?

Nota-se ao relacionar objetivo e problemática, que o estresse oriundo do ambiente de trabalho, pode afetar de modo negativo e com danos irreversíveis a saúde física e mental do colaborador. O estresse faz parte da natureza humana, mas quando exposto ao excesso, põe a integridade psicológica em risco. As empresas privadas são organismos com uma complexidade de processos múltiplos, que impulsionam um tipo de estresse característico do trabalho, com forte tendência de torna-se uma síndrome futura.

Rotulada por “*Burnout*”, esta síndrome provinda do estresse ocupacional do trabalho pode ser reduzida por meio do conhecimento das amplificações da mesma, atenção à saúde mental do funcionário, inserção de profissional da psicologia na empresa, ampliação da segurança no trabalho, avaliação das jornadas diárias, benefícios e redução de conflitos.

Na pesquisa realizada na empresa de fornecimento de energia elétrica da cidade de Milagres-CE, observa-se a necessidade de medidas corretivas nas questões de conflitos com a hierarquia, na falta de apoio psicológico e nas jornadas de trabalho exaustivas. Mesmo a organização estudada, apresentando excelentes espaços físicos para realização do trabalho e com benefícios sociais ao colaborador.

Este artigo tratou de discutir sobre a Síndrome de *Burnout* e suas ramificações, tomando ideais teóricos e aplicação de um estudo de caso como tripés de compreensão. Mas fica como oportunidade para pesquisas futuras, a necessidade de conhecer as alternativas corretivas do Burnout no contexto empresarial.

REFERÊNCIAS

BAKER, M.. **Jesus, o Maior Psicólogo que Já Existiu:** Como os ensinamentos de Cristo podem nos ajudar a resolver os problemas cotidianos e aumentar nossa saúde emocional. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

CÂNDIDO, J.; SOUZA, L.. Síndrome de Burnout: as novas formas de trabalho que adoecem. **Rev. Psicologia**, São Paulo, v.2, p.11-22, 2017.

CARLOTTO M.; PALAZZO L.. Síndrome de Burnout e Fatores Associados: um estudo epidemiológico com professores. **Rev. Cad Saúde Pública**, São Paulo, v.22, p.17-22, 2017.

CRESWELL, J.. **Projeto de Pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CORTELLA, D.. **Da Vida Nervosa nas Classes Trabalhadoras Urbanas.** Rio de Janeiro: Saraiva, 2015.

CORTELLA, M.. **Qual é a Tua Obra? Inquietações Propositivas Sobre Gestão, Liderança e Ética.** Petrópolis: Vozes, 2015.

DELLISOLA, A.. **Mentes Extraordinárias:** Como desenvolver todo o potencial do seu cérebro. São Paulo: Universo dos Livros, 2018.

DOUGLAS, W.; TEIXEIRA, R.. **Sociedade com Deus:** Como a fé

pode influenciar sua carreira e seus negócios. Rio de Janeiro: Sextante, 2014.

FREUDENBERG, H.. **Burnout:** the high cost of high achievement. New York: Boston Books, 1980.

GIL, P. M.. **Desgaste Psíquico em el Trabajo:** el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis, 2017.

Hill, N.. **As 16 Leis do Sucesso.** Barueri: Faro Editorial, 2019.

LEVI, L.. Psychosocial factors, stress and health. **Encyclopaedia of Occupational Health and Safety**, v.2, p.34, 2019.

MARTINS, J.; GALDINO, M.; RIBEIRO, R.; VIDOTTI, V.; ROBAZZI, M.. Síndrome de Burnout, Estresse Ocupacional e Qualidade de Vida entre Trabalhadores de Enfermagem. **Rev. Enfermagem Global**, v.55, p.355-364, 2019.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.; LEITER, M.. Burnout. **Rev. Psychol**, v.52, p.397-422, 2015.

MENEZES, P.; ALVES, E.; ARAÚJO, S.; DAVIM, R.; GUARÉ, R.. Síndrome de Burnout: uma análise reflexiva. **Rev. Enfermagem UFPE**, Recife, v.11, p.92-101, 2017.

PEREIRA, E.. Qualidade de Vida no Trabalho: discussão do

tema e revisão de investigações. **Rev. Bras. Ciênc. Mov.**, São Paulo, v.17, p.100-107, 2018.

SEVERINO, A. J.. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2016.

SILVA, L.; SALLES, A.. O Estresse Ocupacional e as Formas Alternativas de Tratamento. **Rev. de Carreira e Pessoas**, São Paulo, v.6, p.145-156, 2016.

STRAUB, R.. **Psicologia da Saúde**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

TRIGO, R.. Síndrome de Burnout ou Estafa Profissional e os Transtornos Psiquiátricos. **Rev. Psiq. Clín.**, São Paulo, v.34, p.223-233, 2015.

VEIRA, I.; RUSSO, J.. Burnout e Estresse: entre medicalização e psicologização. **Rev. de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.29, p.290-306, 2019.

VIEIRA, P.. **O Poder da Ação**: Faça a sua vida ideal sair do papel. São Paulo: Gente, 2015.

Os autores detêm os direitos autorais de sua obra publicada. A CBPC – Companhia Brasileira de Produção Científica (CNPJ: 11.221.422/0001-03) detêm os direitos materiais dos trabalhos publicados (obras, artigos etc.). Os direitos referem-se à publicação do trabalho em qualquer parte do mundo, incluindo os direitos às renovações, expansões e disseminações da contribuição, bem como outros direitos subsidiários. Todos os trabalhos publicados eletronicamente poderão posteriormente ser publicados em coletâneas impressas ou digitais sob coordenação da Companhia Brasileira de Produção Científica e seus parceiros autorizados. Os (as) autores (as) preservam os direitos autorais, mas não têm permissão para a publicação da contribuição em outro meio, impresso ou digital, em português ou em tradução.

Todas as obras (artigos) publicadas serão tokenizadas, ou seja, terão um NFT equivalente armazenado e comercializado livremente na rede OpenSea (https://opensea.io/HUB_CBPC), onde a CBPC irá operacionalizar a transferência dos direitos materiais das publicações para os próprios autores ou quaisquer interessados em adquiri-los e fazer o uso que lhe for de interesse.



Os direitos comerciais deste artigo podem ser adquiridos pelos autores ou quaisquer interessados através da aquisição, para posterior comercialização ou guarda, do NFT (Non-Fungible Token) equivalente através do seguinte link na OpenSea (Ethereum).

The commercial rights of this article can be acquired by the authors or any interested parties through the acquisition, for later commercialization or storage, of the equivalent NFT (Non-Fungible Token) through the following link on OpenSea (Ethereum).



<https://opensea.io/assets/ethereum/0x495f947276749ce646f68ac8c248420045cb7b5e/44951876800440915849902480545070078646674086961356520679561157720840429633537/>