

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E NEGÓCIOS
NÍVEL MESTRADO PROFISSIONAL**

LEONARDO LOPES FONTES

***MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI-GS):
APLICAÇÃO EM TRABALHADORES EXTERNOS DE INSTITUIÇÕES
BANCÁRIAS***

PORTO ALEGRE

2017

LEONARDO LOPES FONTES

MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI-GS):

Aplicação em Trabalhadores externos de instituições bancárias

Dissertação de Mestrado apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Gestão e Negócios da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Orientadora:

Co-orientador: Prof. Dr. Guilherme Luís Roehe Vaccaro

PORTO ALEGRE

2017

F682m Fontes, Leonardo Lopes
Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) :
aplicação em trabalhadores externos de instituições bancárias / por
Leonardo Lopes Fontes. – 2017.
97 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado) — Universidade do Vale do Rio dos
Sinos, Programa de Pós-graduação em Gestão e Negócios, Porto
Alegre, RS, 2017.

Orientadora: Dra. Patrícia Martins Fagundes Cabral.
Co-orientador: Dr. Guilherme Luís Roehe Vaccaro.

1. Gestão de pessoas. 2. Síndrome de burnout. 3. Trabalhadores
bancários. 4. Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS).
I. Título.

CDU: 658.013

Leonardo Lopes Fontes

*MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI-GS): APLICAÇÃO
EM TRABALHADORES EXTERNOS DE INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS*

Dissertação de mestrado apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre, pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão e Negócios, nível Mestrado Profissional, da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS.

Aprovado em 24 de agosto de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof^a. Dra. Patrícia Martins Fagundes Cabral - UNISINOS

Co-orientador: Prof. Dr. Guilherme Luís Roehe Vaccaro - UNISINOS

Prof^a. Dra. Hericka Zogbi Jorge Dias - UNIRITTER

Prof. Dr. Cláudio Senna Venzke - UNISINOS

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer ao meu melhor amigo, companheiro e sócio de vida Wagner Cristiano Guedes, que me apoiou em todos os momentos e soube entender a minha ausência, inclusive indo comigo para o período de estudos na França e que em nossos planos em conjunto o estudo e o mestrado nos tragas muitas alegrias e independência.

À minha mãe Maria Luiza, que cuidou da minha casa e das minhas rotinas, sempre me apoiando e me dando o conforto e a tranquilidade nas horas de estudos.

À professora Patrícia, que nunca desistiu de mim, mesmo em momentos em que pensei em desistir, pelo apoio que nunca foi negado, as críticas que só fizeram melhorar o projeto e de conseguirmos uma entrega com mais qualidade.

Ao professor Vaccaro, que sempre se mostrou disposto em ajudar e no acompanhamento, mesmo sabendo da sua agenda concorrida não deixou em nenhum momento de nos ajudar nas suas análises.

À professora Hericka pelo meu primeiro contato com a psicologia, pela felicidade que sinto de estar presente na minha banca final de dissertação, acompanhando o meu crescimento nesses anos.

Ao professor Cláudio Senna, pela abertura de horizontes em relação à meditação e na busca da espiritualidade que são ligadas diretamente na prevenção do estresse profissional.

E por fim e não menos importante aos meus colegas que ajudaram em responder a pesquisa, aos professores do MPGN, a Unisinos e as minhas amigas que sempre me motivaram Cássia Caberlon, Janaína Pio, Fernanda Giusti, Andréia Moreira e Daniela Grando pelo apoio e motivação em subir mais esse degrau na minha trajetória.

RESUMO

Este estudo foi realizado com 71 trabalhadores de instituições bancárias da região sul do país, que atuam em atividades externas às agências. Apresenta como principal objetivo avaliar os graus de Síndrome de *burnout* em bancos da Região Sul do Brasil a partir da aplicação da escala *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS). A pesquisa teve abordagem quantitativa, e natureza de pesquisa pelos tipos pesquisa descritiva e tendo como estratégia a pesquisa de campo. A coleta de dados deu-se através de *Survey* e de aplicação da escala MBI. Como resultado, identificou-se a presença de níveis moderados de *burnout* no setor bancário, conforme os critérios estabelecidos por McLaurine (2008), haja vista que seriam indicativos de *burnout* altos índices de Exaustão Emocional e Despersonalização e moderados índices de Envolvimento Pessoal no Trabalho. No referencial teórico, a Exaustão Emocional seria a primeira dimensão a surgir como indicativo da patologia, apresentando pontuação mais elevada quando comparada as outras dimensões. De acordo com as médias de Exaustão Emocional, obteve-se resultados que variam de 1,37 até 3,24. No caso deste estudo, verificou-se que a Exaustão, apresentou resultado médio de 2,38, indicando que o sentimento de exaustão é frequente nos indivíduos que fizeram parte deste estudo. Quando analisados os níveis de cinismo, os níveis encontrados nesta pesquisa vão de 1 até 1,61, encontrando aqui média em 1,15, caracterizando-se como moderado nível de cinismo. A dimensão Eficácia no Trabalho apresenta suas médias invertidas pelo aspecto positivo dos questionamentos, com resultados entre 4,13 e 5,24, teve média de 4,83, apresentando moderado nível de eficácia no trabalho. Os dados desse estudo apontaram para um desvio padrão considerado elevado, o que demonstra que pode haver uma variação muito grande entre níveis bastante baixos e altos de *burnout* entre os indivíduos pesquisados. A média de *burnout* foi de 1,62, caracterizando como moderado o índice de *burnout*. Em relação ao gênero, observou-se uma correlação significativa com os componentes do *burnout*, apontando que as mulheres têm uma percepção de exaustão, em média, ligeiramente superior aos homens. Da mesma forma, também se verifica uma tendência para os homens apresentarem níveis médios de Eficácia no Trabalho superiores. Foram propostos três tipos de estratégias de intervenção para a prevenção e tratamento da síndrome de *burnout*: estratégias individuais; estratégias grupais; e estratégias organizacionais. O estudo apresentou limitações, mesmo ante ao rigor científico e metodológico utilizado. Há limitação na pesquisa em função da escolha da população pesquisada ter sido por acessibilidade ou conveniência, como também os trabalhadores escolhidos nas instituições financeiras formarem uma amostra menor, haja vista que os trabalhadores internos são uma parcela mais representativa no quadro de colaboradores. O número de respondentes reduzido da amostra também representou uma limitação. Para trabalhos futuros, sugere-se a replicação do estudo junto aos trabalhadores bancários internos e com maior número de respondentes, possibilitando uma análise mais detalhada de cada amostra, bem como a replicação em outros tipos de indústria ou regiões do Brasil, possibilitando a comparação entre as mesmas e entre regiões. Recomenda-se também a adoção de outras escalas de mensuração da síndrome de *burnout*.

Palavras-chave: Gestão de pessoas. Síndrome de *burnout*. Trabalhadores bancários. *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS).

ABSTRACT

This study was carried out with 71 employees from banking institutions in the southern region of the country, who work in activities outside the agencies. The main objective was to evaluate the degrees of Burnout Syndrome in banks in the Southern Region of Brazil from the application of the Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) scale. The research had quantitative approach, and nature of research by the types descriptive research and having as strategy the field research. The data collection was done through Survey and application of the MBI scale. As a result, the presence of moderate levels of burnout in the banking sector was identified, according to the criteria established by McLaurine (2008), since it would be indicative of high burnout rates of Emotional Exhaustion and Depersonalization and moderate levels of Personal Involvement in Work. In the theoretical reference, Emotional Exhaustion would be the first dimension to appear as indicative of the pathology, presenting a higher score when compared to the other dimensions. According with the Emotional Exhaustion averages, results were obtained that varied from 1.37 to 3.24. In the case of this study, it was verified that the Exhaustion presented an average result of 2.38, indicating that the feeling of exhaustion is frequent in the individuals who were part of this study. When analyzed the levels of cynicism, the levels found in this research range from 1 to 1.61, finding here average in 1.15, characterizing as moderate level of cynicism. The Efficacy dimension in the Work presents its means inverted by the positive aspect of the questions, with results between 4.13 and 5.24, with an average of 4.83, presenting moderate level of work efficiency. The data from this study pointed to a standard deviation considered high, which shows that there may be a very large variation between very low and high levels of burnout among the individuals surveyed. The mean of burnout was 1.62, characterizing as moderate the burnout index. Regarding gender, there was a significant correlation with the components of burnout, indicating that women have a perception of exhaustion, on average, slightly higher than men. In the same way, there is also a tendency for men to have higher average levels of Work Efficacy. Three types of intervention strategies for the prevention and treatment of burnout syndrome were proposed: individual strategies; group strategies; and organizational strategies. The study presented limitations, even before the scientific and methodological rigor used. There is a limitation in the research as a result of the choice of the researched population for accessibility or convenience, as well as the workers chosen in the financial institutions to form a smaller sample, since internal workers are a more representative group of employees. The reduced number of respondents from the sample also represented a limitation. For future work, it is suggested that the study be replicated with internal banking workers and with a larger number of respondents, allowing a more detailed analysis of each sample, as well as replication in other types of industry or regions of Brazil, making it possible to compare the same and between regions. It is also recommended to adopt other measures of burnout syndrome.

Key-words: People management. Burnout syndrome. Bank Workers. Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Comportamentos de apoio.....	30
Figura 2: Fases de implantação do Projeto de Prevenção em Saúde Mental do Trabalho.....	31
Figura 3: Distribuição de Exaustão.....	60
Figura 4: Distribuição de Cinismo.....	61
Figura 5: Distribuição de Eficácia no trabalho.....	61
Figura 6: Distribuição dos domínios.....	62
Figura 7: Correlações entre as dimensões.....	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Síntese dos fatores, estratégias e riscos.....	32
Quadro 2: Principais conceitos relacionados às dimensões.	47
Quadro 3: Variáveis por fator de <i>burnout</i> MBI-GS.....	49
Quadro 4: Níveis de <i>burnout</i>	57
Quadro 5: Níveis de <i>burnout</i>	68

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Frequência das características dos trabalhadores.	59
Tabela 2: Estatísticas descritivas das dimensões	60
Tabela 3: Matriz estrutural das dimensões do <i>burnout</i>	63
Tabela 4: Medidas descritivas, alfa de Cronbach e correlação entre as dimensões do escore.	64
Tabela 5: Tabela comparativa dos fatores entre homens e mulheres.....	66
Tabela 6: Comparação dos fatores entre diferentes tempos de atuação no setor bancário.....	67
Tabela 7: Índices médios de <i>Burnout</i>	68
Tabela 8: Média das respostas da pesquisa.	69

LISTA DE SIGLAS

art.	Artigo
BB	Banco do Brasil
CI	Cinismo
CID	Classificação Internacional de Doenças e Problemas relacionados à Saúde
CPD	Centro de processamento de dados
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
DP	Desvio padrão
ed.	edição
EE	Exaustão Emocional
ET	Eficácia no Trabalho
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
FHC	Fernando Henrique Cardoso
IC	Índice de confiança
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
KMO	<i>Kaiser-Meyer-Olkin</i>
MBI-ES	<i>Maslach Burnout Inventory - Educators Survey</i>
MBI-GS	<i>Maslach Burnout Inventory - General Survey</i>
MBI-HSS	<i>Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey</i>
MBI-SS	<i>Maslach Burnout Inventory - Student Survey</i>
n.	Número
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial de Saúde
Org.	Organizador
p.	Página
PI	Piauí
PIB	Produto Interno Bruto
RH	Recursos Humanos

RS	Rio Grande do Sul
S.A.	Sociedade Anônima
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
SP	São Paulo
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UFF	Universidade Federal Fluminense
UNISINOS	Universidade do Vale do Rio dos Sinos
USP	Universidade de São Paulo
v.	Volume

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 Definição do Problema	18
1.2 Objetivos	20
1.2.1 Objetivo Geral	20
1.2.2 Objetivos Específicos	20
1.3 Justificativa	21
2 REFERENCIAL TEÓRICO	23
2.1 Instituições bancárias	23
2.1.1 Bancário interno x bancário externo	24
2.1.2 Gestão de pessoas no ramo bancário.....	24
2.2 Saúde do trabalhador bancário	26
2.3 Saúde e doença do trabalhador	34
2.4 Síndrome de <i>burnout</i>	36
2.4.1 Delimitação conceitual entre estresse e Síndrome de <i>burnout</i>	40
2.4.2 Escala <i>Maslach Burnout Inventory- General Survey</i> (MBI-GS)	44
2.4.3 Estudos de <i>burnout</i> entre bancários.....	49
2.4.4 Adoecimento do trabalhador bancário.....	51
3 MÉTODO	55
3.1 Delineamento da pesquisa	55
3.2 Participantes da pesquisa	56
3.3 Técnicas e procedimentos de coleta de dados	56
3.4 Técnicas de análise de dados	57
4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	58
4.1 Análise estatística do projeto	58
4.2 Resultados	59
4.3 Propostas de ações voltadas à saúde dos trabalhadores nas instituições bancárias	75

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	79
REFERÊNCIAS.....	82
APÊNDICE.....	92
ANEXO	93

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o setor bancário teve uma grande transformação, devido em grande parte, pelo processo de informatização, e que teve como consequência a redução do quadro de colaboradores de agências. Com a redução do quadro é de se supor que houve aumento de atividades para os que continuaram trabalhando, com maior desgaste físico e mental, assim como em outros serviços há diferenças do colaborador interno para o externo, ou entre os que operam em contato direto com o público e os que trabalham externamente (FERREIRA, 1986; GARAY, 2001).

O termo reestruturação produtiva está sendo utilizado para designar o processo de mudanças ocorrido nas empresas nas últimas décadas, com a introdução de inovações, tanto tecnológicas quanto de gestão, buscando-se alcançar uma organização de trabalho integrada e flexível (FERREIRA, 1986; GARAY, 2001). Segundo Jinkings (1999, p.154), “os bancários transformaram-se em vendedores de produtos e serviços”. Com isso, foram “criados centros de processamento de dados (CPDs) para responder às necessidades de processamento de grande volume de documentos nas mais diversas operações feitas pelos bancos” (FILGUEIRAS, 2001, p.284). Como consequência, diminuíram as atividades dentro das agências, assim como serviços que agora podem ser realizados via internet, atividades terceirizadas, telemarketing, e predominando nas agências praticamente dois níveis hierárquicos, nesse caso gerentes e atendentes, e dando importância para um profissional externo, que trabalha na captação de novos clientes e negócios.

Nas primeiras décadas do século XX era normal o sonho dos pais que os filhos fossem professores ou bancários do Banco do Brasil (BB). Porém, o fenômeno de ter uma carreira consolidada e sólida já não se mostrava tão sólida com os números do final do século. Em dezembro de 1989, havia 824.316 empregados no setor, porém em dezembro de 1996 era quase a metade desses números, totalizando 497.108 empregados, segundo o DIEESE – SUB-RIO (1997) (CADASTRO GERAL DOS EMPREGADOS E DESEMPREGADOS – LEI Nº 4.923/65).

Segundo a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (2014), estudos realizados no primeiro semestre de 2014, nos últimos dez anos, mostrou que o

quadro de bancários apresentou crescimento, indo de 390 mil para mais de 500 mil. Ainda no mesmo estudo, destacou que o *turnover* no período foi de apenas 4,5%, sendo que a média do Brasil estava em 50%. Ainda segundo dados do DIEESE (1997), os colaboradores de bancos permanecem em média dez anos na mesma instituição financeira. Segundo o estudo, em outros setores a média é de 18 meses, diferente dos 100 meses em média que um colaborador bancário permanece na instituição.

No ano de 2016, o Banco do Brasil anunciou o fechamento de agências bancárias, a ampliação do atendimento digital, o lançamento de um plano de aposentadoria incentivada e a proposta da redução de jornada de trabalho para parte dos funcionários. Com a reestruturação, houve redução de 9,3 mil vagas no quadro do banco (OLIVEIRA, 2016).

De maneira geral, o resultado do volume de cortes de trabalhadores da categoria no ano de 2016 representa um aumento de 34,7% em comparação com o mesmo período do ano de 2015, quando foram extintos 5.864 postos. Diante do problema, os representantes dos bancários lamentam não poder intervir na política administrativa dos bancos. Apesar do avanço tecnológico, que é danoso para os empregos, tem serviços que uma máquina não faz, como tirar dúvidas do cliente e fazer um atendimento personalizado (SOUZA, 2016).

Com essas mudanças, as competências exigidas no trabalho dos bancários também se alteraram. Assim como em outros setores, é necessário um perfil mais polivalente, flexível, além de um nível mais alto de escolaridade (FILGUEIRAS, 2001), diferindo de outras épocas, em que era exigido do trabalhador bancário dedicação integral.

Deve-se atentar para o conceito de saúde e sua evolução ao longo do tempo, a divisão entre mente e corpo do modelo cartesiano e a rigorosa independência entre um e outro. Sendo assim, questões de ordem psicológica são independentes das de ordem social, ambiental e biológica (SPINK, 1992).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a definição de saúde é “um estado de completo bem estar físico, mental, espiritual e social, e não somente a ausência de enfermidades” (OMS, 1988, p.01). Sendo assim, vários outros fatores influenciam a saúde do indivíduo: a saúde mental, suas atitudes e comportamentos levam a melhora ou manutenção. No ano de 1980 teve início estudos voltados sobre a Psicologia da Saúde referindo-se a contextos culturais, ambientais e sociais

(OGDEN, 1999). Salgado (2006) aponta que o conceito de saúde, nesta dimensão, obrigou as universidades do mundo inteiro a se mobilizarem rapidamente para acrescentar a espiritualidade em seus currículos de saúde. Volcan et al. (2003) definem como atividades espirituais a oração, meditação, leitura de textos espirituais, entre outras.

Em 1988, a OMS incluiu a dimensão espiritual no conceito multidimensional de saúde, que aborda questões como significado e sentido da vida, e não se limitando a qualquer tipo específico de crença ou prática religiosa. O conceito destaca que a espiritualidade é o conjunto de todas as emoções e convicções de natureza não material, com a suposição de que há mais no viver do que pode ser percebido ou plenamente compreendido (OLIVEIRA; JUNGES, 2012).

Levando em conta essa definição e pensando na saúde mental dos trabalhadores bancários, a mesma tecnologia que elevou o crescimento da produtividade e conseqüentemente a lucratividade dos bancos, aumentou a vulnerabilidade da saúde do trabalhador. A intensidade do trabalho e cobranças por metas cada vez mais desafiadoras repercutiram na pressão dos trabalhadores e têm elevado consideravelmente os níveis de estresse desse setor. Sendo o estresse um fenômeno multifacetado e dificilmente conceituado, neste contexto a confirmação ou não da Síndrome de *burnout* que tem como características a presença de diversos agentes potencialmente estressores, auxilia a identificar os pontos mais preponderantes de estresse no trabalho (MASLACH; LEITER, 1997; MASLACH, 2007).

A Síndrome de *burnout* configura-se como uma patologia que surgiu há cerca de 40 anos e pode ser entendida como uma reação psicológica que gera a redução da motivação e desinteresses em relação ao trabalho. Assim, representa uma síndrome psicológica qualificada por atitudes de exaustão física e emocional, problemas nos relacionamentos interpessoais, bem como sentimentos de baixa eficácia pessoal e produtividade (MASLACH; LEITER, 1997; MASLACH, 2007).

Muitos estudos relacionam os principais fatores que afetam a saúde dos profissionais. Dois elementos percebidos no ambiente de trabalho que podem afetar a saúde do trabalhador são o estresse ocupacional e a Síndrome de *burnout*, ocasionadas pela exaustão emocional, que são manifestações de tensão no trabalho.

Um dos instrumentos para mensurar a Síndrome de *burnout* é o questionário MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory – General Survey*) desenvolvido por Maslach e Jackson (1986), e traduzido por Tamayo (2002), que busca identificar a ocorrência da síndrome de *burnout*. A escala possui 16 itens distribuídos em três dimensões, sendo estes: Exaustão Emocional (EE), Cinismo (CI) e Eficácia no Trabalho (ET) (SCHAUFELI et al., 2002).

Com o intuito de conhecer como está a saúde no trabalho e seus impactos na vida pessoal de trabalhadores bancários externos, será pesquisada e aplicada a escala MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory – General Survey*), identificando o perfil desse profissional, bem como avaliar as estratégias de enfrentamento e os reflexos no trabalho e na vida fora do ambiente profissional. Nesse contexto, sendo um tema sempre atual e pelo fato ainda de o pesquisador trabalhar no ramo bancário, o interesse pelo tema é de grande valia. Ainda se justifica o fato dos trabalhadores bancários trabalharem em um setor que hoje possui uma carência de pessoal e excesso de trabalho, em condições desfavoráveis à execução de tarefas, o que podem levar ao sofrimento psíquico destes trabalhadores.

1.1 Definição do Problema

Há uma grande preocupação nos dias atuais com a questão da saúde mental dos trabalhadores e o seu afastamento das atividades devido ao esgotamento profissional, sendo que as leis brasileiras de auxílio ao trabalhador já contemplam a Síndrome de *burnout*. No Decreto nº 3.048/99, de 6 de maio de 1996 – que dispõe sobre a Regulamentação da Previdência Social – conforme previsto no art. 20 da Lei nº 8.213/91, em seu anexo II – que trata dos Agentes Patogênicos causadores de Doenças Profissionais –, ao se referir aos transtornos mentais de comportamento relacionado com o trabalho (Grupo V da CID-10), o inciso XII aponta a sensação de estar acabado (Síndrome de *burnout*, Síndrome do Esgotamento Profissional) (Z73.-0) (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 1999).

Na sociedade atual, o trabalho é o grande balizador da integração social pelo seu valor econômico, e ponto preponderante de subsistência, e pelo seu aspecto cultural é que se dá o status de valor ao indivíduo que trabalha, sendo um dos elementos que definem a sua identidade individual, uma vez que o indivíduo se

apresenta informando sobre o que faz, tendo assim um lugar no meio social (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

Segundo Silva (2000), é preciso ter indivíduos saudáveis e que estejam em plenas condições de saúde, para que se atinja produtividade e qualidade. O colaborador está sujeito a diferentes variáveis que podem afetar o seu trabalho, como se relaciona no ambiente profissional e a necessidade de uma convivência sadia, evitando problemas de insatisfação, desinteresse, apatia e irritação.

Considerando que os bancários tiveram momentos de redefinição de suas atividades transformando-se em vendedores e tendo sua capacitação voltada para atender novas demandas impostas pelo mercado, como vendas de seguros, financiamentos, aplicações e demais produtos, todas essas novas funcionalidades trouxeram um desgaste na saúde desse trabalhador. À medida que a aplicação de tecnologia se tornou cada vez mais avançada, aumentaram os adoecimentos relacionados à atividade e, por consequência, houve aumento das queixas e reclamações de esgotamento em relação à pressão por resultados (SILVA; NAVARRO, 2012).

O estresse e seus estados crônicos afetam diretamente a execução de tarefas e o desenvolvimento do trabalho (SILVA, 2000). O estresse por si só não é suficiente para desencadear uma enfermidade orgânica ou para provocar uma disfunção significativa na vida da pessoa, porém, o estresse prolongado é uma das causas do esgotamento, que pode levar ao *burnout* (FRANÇA; RODRIGUES, 1997 apud SILVA, 2000).

Segundo França (1987) apud Benevides-Pereira (2002), a incidência de *burnout* ocorre predominantemente entre os profissionais que trabalham na área de ciências humanas. Como exemplos, podem-se citar os enfermeiros, médicos e assistentes sociais. Os bancários também são incluídos nesse grupo de profissionais por estarem em contato constante e direto com sua clientela, sendo esse um dos principais motivos apontados que levariam um trabalhador ao *burnout*. Além disso, o contexto de trabalho que foi objeto de transformações organizacionais nos últimos anos, também pode ser uma variável no desenvolvimento da síndrome (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

É nesse contexto que será estudado o trabalhador bancário externo do sul do país, que exerce suas atividades sem o contato diário e presencial do seu gestor, sem supervisão diária e tendo contato direto com o cliente que se manifesta na

figura do lojista de automóveis e com o consumidor final (nesse caso quem está financiando o veículo). Em um ambiente de mercado competitivo, onde quase que diariamente encontram seus concorrentes, deve ainda buscar diariamente o cliente para vender os produtos e, por consequência, atingir ou não suas metas. Contexto este contrário ao de quem trabalha na agência, em que o foco principal é no cliente que busca o produto.

Avaliando esse cenário, é importante que o setor bancário compreenda o seu colaborador, dando condições favoráveis e satisfatórias para as suas atividades. Portanto, partindo de uma abordagem atual para a questão de saúde mental, o problema de pesquisa a ser estudado é: Qual o grau dos sintomas de Síndrome de *burnout* presentes em bancos da Região Sul do Brasil a partir da aplicação da escala *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS)?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Avaliar os graus de Síndrome de *burnout* em bancos da Região Sul do Brasil a partir da aplicação da escala *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS).

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Descrever o perfil sociodemográfico e profissional dos trabalhadores bancários externos.
- b) Identificar a relação entre os resultados dos componentes que caracterizam a Síndrome de *burnout*: exaustão emocional, cinismo e eficácia no trabalho.
- c) Recomendar estratégias de promoção de saúde nas organizações, a partir do resultado obtido nessa pesquisa.
- d) Propor recomendações para o contexto.

1.3 Justificativa

Atualmente, o mercado passa por uma grande recessão, segundo os critérios da Fundação Getúlio Vargas, em que o ciclo de contração econômica iniciado em meados de 2014, e o PIB acumulando seguidas quedas (FOLHA DE SÃO PAULO, 2016). Diante desse cenário, faz-se necessário que o trabalhador do ramo bancário, assim como de outros ramos, esteja com a sua saúde mental em adequação para enfrentar os desafios profissionais e pessoais, pois o ramo de financiamento de veículos, assim como o mercado de bens de consumo duráveis, é reconhecidamente o mais afetado economicamente.

Avaliando os fatores ambientais do trabalhador bancário externo que essa pesquisa se propõe a estudar, terá o intuito de contribuir no bem estar dos colaboradores do segmento pesquisado. Como já relatado, a OMS (1988) define saúde como um estado de completo bem estar físico, mental, espiritual e social, e não somente a ausência de enfermidades. Isso faz com que um leque se abra para que se considere um indivíduo enfermo e também se está abalado por motivos profissionais, e ainda se há impactos nas relações sociais e familiares. Warr (1987) apud Paiva e Borges (2009) considera que a saúde mental está relacionada com o ambiente em que o indivíduo convive, com os aspectos psíquicos individuais e com aspectos sociais. Se ele não está satisfeito com o seu ambiente, conseqüentemente terá algum tipo de enfermidade.

Para Ferreira e Mendes (2001), o trabalho pode promover um estado ou sentido de realização para o trabalhador, e o alcance desta realização é gerador do prazer, enquanto o processo de busca para esta realização envolve sofrimento. Esse papel é fundamental na vida do homem, pois ele se vê como um provedor de renda e de sustento para a família, e isso acaba sendo associado ao estresse, cansaço, fadiga e sofrimento. Mas, quando se encontra satisfeito com o seu ambiente, tem uma associação maior com a realização e o reconhecimento, o que não se encontra muito no setor bancário, pois muitas vezes não são reconhecidos e sua jornada de trabalho se estende ao que é permitido, trazendo assim desgaste físico e mental.

Justifica-se ainda o fato do pesquisador ser gestor de equipes no ramo bancário, trabalhando externamente e sabedor da diferença entre um colaborador interno (que trabalha em agência) e externo (que trabalha exclusivamente fora da

agência). Tendo trabalhado em vários setores dentro de uma organização bancária e atuando há mais de 15 anos na mesma empresa e no segmento de financiamento de veículos, vivenciou diversas crises econômicas e também pelos períodos de pujança do segmento automotivo, conhecer do mercado pesquisado e tendo expectativas de que com o resultado desse trabalho conseguirá oferecer uma contribuição significativa sobre o panorama da Síndrome de *burnout* no setor bancário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Instituições bancárias

Um Banco é uma instituição financeira pertencente ao Sistema Financeiro Brasileiro e regulado pelo Banco Central do Brasil. De acordo com a Lei nº 7.492, de 16 de junho de 1986, considera-se instituição financeira a pessoa jurídica de direito público ou privado que tenha como atividade principal ou acessória, cumulativamente ou não, a captação, intermediação ou aplicação de recursos financeiros de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, ou a custódia, emissão, distribuição, negociação, intermediação ou administração de valores mobiliários. Estas instituições podem também administrar seguros, consórcios, capitalização e realizar operações de câmbio.

Tem como objetivo captar recursos monetários das pessoas, aplicando em contas correntes e poupanças, pagando rendimentos ao poupador. Os valores captados são cedidos a outras pessoas, na forma de financiamentos para aquisição de bens móveis e imóveis, cobrando juros e comissões. A diferença entre o valor pago ao poupador e o valor recebido como juro é o *spread* bancário, ou seja, a sua forma de obter lucros. Esta é uma característica comum aos bancos públicos e privados, além das cooperativas que atuam na carteira comercial.

Seguindo a política em curso e fomentando programas governamentais, os bancos públicos estaduais e bancos estatais são instituições financeiras intrínsecas ao governo tanto federal como estadual. Segundo Lopreato (1995), essas instituições foram criadas como parte integrante do setor público, assim, desempenhando atividades funcionais.

Já uma cooperativa de crédito tem o intuito de promover ações benéficas às pessoas, porém, estimulando a solidariedade, igualdade e prosperidade entre os seus associados que, ajudando-se mutuamente, desenvolvem a instituição e beneficiam-se dela (SCHIMMELFENIG, 2010).

Desenvolvendo atividades muito semelhantes aos bancos, as cooperativas de crédito também podem atuar com a carteira comercial, assim como nos bancos múltiplos que são instituições que atuam com mais de uma carteira, dentre elas a comercial, que permite a captação de depósitos à vista.

A diferença entre bancos e cooperativas está no gerenciamento, no enfoque estratégico e na parte operacional. O banco trabalha visando o lucro, assim busca atender uma parte maior da população, sempre visando oferecer um lucro maior aos acionistas. A cooperativa também visa o lucro, porém este é rateado entre seus associados, chamado de sobras, além das decisões serem tomadas através de assembleias e no banco através da cúpula do Conselho Administrativo.

2.1.1 Bancário interno x bancário externo

Como proposto no objetivo geral desse trabalho, a pesquisa se dará com o trabalhador bancário externo, diferente do funcionário interno de agência, que tem jornada exclusiva dentro das agências, com jornadas que variam entre 6 a 8 horas. A pesquisa será feita com uma amostra de colaboradores externos que atuam no setor bancário.

O colaborador externo exerce suas atividades exclusivamente fora da agência, na captação de novos clientes, assim abrangendo um novo público, seja bancarizado ou não, com jornadas que não são controladas via ponto, ou seja, sem controle de jornada, pois os horários são definidos pelo próprio colaborador, podendo exceder ou ser menor do que o praticado pela agência, dependendo das suas demandas diárias.

A pesquisa focou esse colaborador, especificamente o operador de financiamentos de veículos, que exerce o atendimento a revendas de automóveis, que capta financiamentos de veículos e oferece seguros, exercendo uma atividade comercial, com metas de negócios atreladas às vendas de veículos, tendo contato com clientes finais e lojistas de automóveis.

2.1.2 Gestão de pessoas no ramo bancário

Discorrem Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2006) que no momento em que determinadas empresas perceberam que as pessoas devem ser consideradas mais do que simples recursos por representar um fator crítico para o sucesso dos negócios, começaram a alterar a estrutura voltada à administração dos funcionários, surgindo o departamento de relações industriais. Para os autores, esta mudança também alterou o perfil requerido para os dirigentes.

Diante desse cenário, emerge um novo modelo de gestão de pessoas. Segundo Lacombe e Heilborn (2003), a forma como as pessoas são administradas atualmente deve ser diferente do passado, em que o foco recaía apenas na tecnologia do produto ou do processo. Hoje, as empresas devem buscar um novo estilo de gestão de pessoas. Para atingir os objetivos por meios dos aspectos citados, as empresas devem adotar novos modelos de gestão de pessoas.

No segmento bancário, a automação vem sendo considerada, nos últimos anos, como a grande solução adotada para que os bancos possam competir e manter-se no mercado financeiro, um mercado cada vez mais concorrido, principalmente após a chegada de grandes bancos estrangeiros no país, que visualizaram no Brasil um grande público de varejo a ser explorado.

Como em diversos setores da economia, optou-se pela adoção de grandes investimentos em tecnologia e equipamentos capazes de promover uma redução na mão-de-obra, uma considerável melhoria da produtividade e, conseqüentemente, maiores índices de lucratividade.

Por outro lado, o processo de automação nos bancos trouxe mudanças significativas na forma como os bancários executam seu trabalho. Ele facilita e simplifica os procedimentos, trazendo flexibilidade e velocidade entre as operações, e transfere grande parte das atividades para as máquinas e para os clientes. As empresas podem, desta forma, dispensar trabalhadores, assim como objetivar ainda mais os mecanismos de controle, como acontece, por exemplo, no rigoroso controle sobre o número de autenticações realizadas pelo trabalhador (MACIEL; COSTA, 2014, p.9).

Resultado da automação bancária e a busca pela implantação de programas de qualidade resultam na incorporação de modelos de gestão por competência (MACIEL; COSTA, 2014; NOGUEIRA; SILVA, 2014). O objetivo dos bancos é a prestação de serviços aos clientes com qualidade, englobando quesitos como gentileza, hospitalidade, velocidade e racionalização. Apesar disso, esses princípios de excelência no atendimento são negados o tempo todo pela política de redução de pessoal, que cria um estado permanente de pressão e controle, do banco e dos clientes, sobre os trabalhadores, aumentando a intensificação do trabalho (MACIEL; COSTA, 2014).

Complementam Nogueira e Silva (2014) que o modelo articulado por competências humanas permite que as competências organizacionais se viabilizem em um ambiente externo cada vez mais competitivo. A gestão por competências

engloba o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que visam um alto desempenho e que agregam valor à organização e ao indivíduo.

A realização das metas de treinamento após a jornada normal de trabalho, sem remuneração e com a conivência dos próprios trabalhadores - que apostam nele todas as expectativas para a sua promoção profissional, é um dos mecanismos modernos de apropriação da subjetividade do trabalhador (MACIEL; COSTA, 2014). No estudo de Maciel e Costa (2014), que buscou discorrer sobre as práticas de gestão do setor bancário brasileiro, apontou que há pressões sobre as metas de treinamento e sobre a necessidade de atualização dos trabalhadores. Os trabalhadores, por sua vez, apontam que o problema é a quantidade de trabalho e as dificuldades de realizar o aprendizado durante o expediente regular.

Em relação à gestão da remuneração no âmbito bancário, destacam Nogueira e Silva (2014, p.117) que:

Além do salário fixo, há um programa de remuneração variável para os bancários baseado na meritocracia, com o objetivo de melhoria contínua do desempenho e da produtividade dos colaboradores ao longo do tempo, baseando o seu reconhecimento no alcance ou superação de suas metas pré-acordadas, atreladas ao seu desempenho individual.

No setor bancário, a remuneração variável está atrelada ao atingimento de metas, que são previamente estabelecidas e devem obedecer aos critérios de qualidade no atendimento e isenção de reclamações no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

2.2 Saúde do trabalhador bancário

Costa (2009) define que as doenças ocupacionais são resultantes da exposição do trabalhador aos riscos associados à atividade que exerce, assim como as moléstias que lentamente e progressivamente afetam os indivíduos, originada de fatores gradativos e duráveis, ligadas às condições de trabalho.

Nem sempre há uma relação equilibrada entre as demandas e possibilidades do trabalhador, seja pelas condições desfavoráveis oferecidas no trabalho, seja pelas características incompatíveis do trabalhador que as exerce. Em consequência a isso, os casos de doenças ocupacionais e seus procedentes afastamentos estão aumentando gradativamente no setor bancário (DIAS; ALMEIDA, 2001).

Em tempo de desemprego, o mercado instiga e valoriza o imediatismo financeiro e o seu retorno rápido, não importando o preço. O custo aplicado na saúde não é atrativo para a empresa, uma vez que ela pode substituir os trabalhadores (VELOSO; PIMENTA, 2005).

O setor bancário passou por profunda transformação nas últimas décadas, principalmente devido à alta tecnologia. Toda essa mudança expôs os trabalhadores, além do enxugamento do número de profissionais bancários e a elevação do lucro, colocando o trabalhador numa pressão muito alta, tanto de serviço como psicologicamente, propiciando altos níveis de estresse e gerando doenças ocupacionais. Alexandre (2002) atribui a intensificação da carga de trabalho, em grande parte, à redução do quadro de funcionários, aumento de horas trabalhadas e a pressão para o cumprimento de metas.

O estresse, nos seus níveis máximos, pode levar à Síndrome de *burnout*, e como consequências pode provocar o absenteísmo de colaboradores, *turnover*, alcoolismo, uso de drogas, com enormes prejuízos à saúde e queda na produtividade.

Apenas a sobrecarga de tarefas não desenvolve o estresse, mas a falta de autonomia no cargo, delimitando o colaborador a cumprir exatamente com o que é determinado pelos superiores, pode levar o colaborador a sofrer desse mal (COOPER; SLOAN; WILLIAN apud VELOSO; PIMENTA, 2005).

Para Alchieri e Cruz (2004), devido às mudanças econômicas, sociais e tecnológicas pelas quais a sociedade tem passado nas últimas décadas, atingem substancialmente a vida dos homens, individual e coletivamente. Com isso, os trabalhadores ficam expostos a inúmeros eventos estressantes e podem apresentar uma série de comprometimentos biopsicossociais. Ambientes de trabalho dinâmicos também levam à necessidade de uma constante adaptação, exigindo dos trabalhadores estratégias para enfrentar os novos desafios.

As doenças ocupacionais geram custos e danos para as organizações e os trabalhadores, quando não se desenvolve um ambiente de trabalho adequado, que propicie bem estar. O estresse ocupacional é um estado desagradável decorrente de aspectos do trabalho, que o indivíduo considera ameaçadores à sua autoestima e ao seu bem estar. Ambientes que favorecem o contato com fatores estressantes, como, por exemplo, excesso de atividades, longa jornada de trabalho, pressões, medo de perder o emprego – podem acarretar adoecimento e absenteísmo (ALCHIERI; CRUZ, 2004, p.38).

Ainda Cooper et al. (1988) apud Alchieri e Cruz (2004, p.22) apontam que a propensão ao aumento do estresse em ambientes de trabalho estaria vinculada a variáveis distribuídas e categorizadas em seis grandes grupos, considerados fontes potenciais de tensão e de estresse para o trabalhador:

- os fatores intrínsecos ao trabalho (condições de salubridade, jornada e ritmo de trabalho, riscos potenciais à saúde do trabalhador, sobrecarga, introdução de novas tecnologias, natureza e conteúdo do trabalho);
- o papel do indivíduo na organização (ambiguidade e conflito de papéis);
- o inter-relacionamento (com os superiores, os colegas e os subordinados);
- fatores ligados ao desenvolvimento e ao progresso do trabalho em sua carreira (congruência de status, segurança no emprego e perspectiva de promoções);
- o clima/estrutura da organização (ameaças potenciais à integridade do indivíduo, sua autonomia e sua identidade pessoal);
- a interface casa/trabalho (aspectos comuns entre o estresse ocupacional e os eventos pessoais fora do trabalho, ou seja, a dinâmica macro e psicossocial do estresse).

Para Veloso e Pimenta (2005) corroboram que essas fontes de pressão são divididas em cinco grupos, conforme demonstrado anteriormente por Cooper et al. (1988) apud Alchieri e Cruz (2004). Kafrouni (2014) aponta ainda um sexto fator que vem a ser a ligação lar/trabalho.

O estresse laboral é identificado no mundo ocupacional como uma resposta do indivíduo às condições de trabalho e ao contexto social no qual estão inseridos. Algumas variáveis, entre elas, a sobrecarga de trabalho, baixos salários, falta de suporte organizacional, condições físicas de trabalho, entre outras, podem facilitar o aparecimento desses fenômenos e acarretar sofrimento aos trabalhadores.

Complementam ainda Veloso e Pimenta (2005) que as fontes de pressão que podem contribuir para o quadro de estresse no trabalho são:

- solução dos problemas dos clientes;
- problemas com sistemas de informática;
- cumprir metas, obrigações de venda;
- excesso de trabalho;
- inter-relacionamento na organização (vertical-horizontal);
- falhas no processo de comunicação;
- excesso de produtos;

- segurança física, medo de assaltos;
- valor monetário e a responsabilidade sobre ele;
- falta de recursos humanos;
- falta de treinamento;
- insegurança profissional, instabilidade e medo do desemprego.

Os fatores que causam estresse, mencionados por Daft (2005) e Stoner e Freeman (1999), apresentam uma variedade de aspectos do ambiente de trabalho. Dentre eles, pode-se destacar:

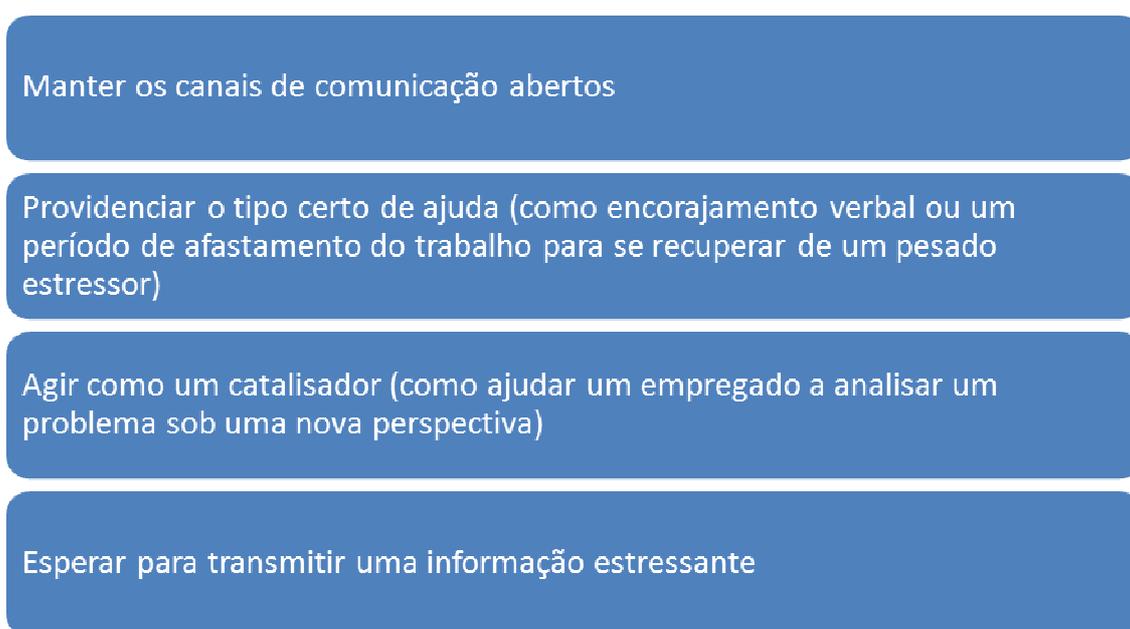
- responsabilidade pelos outros: indivíduos que precisam trabalhar com outras pessoas, motivá-las e tomar decisões que afetam suas carreiras experimentam mais estresse do que quem não tem esse tipo de responsabilidade;
- falta de participação nas decisões: pessoas que sentem não estar envolvidas nas decisões que influenciam seu trabalho têm níveis relativamente altos de estresse;
- avaliações de desempenho: ter o seu desempenho avaliado pode ser muito estressante, especialmente quando isso afeta o trabalho e o salário de alguém;
- condições de trabalho: ambientes de trabalho apinhados, barulhentos ou com outros tipos de desconforto podem ser fonte de estresse;
- mudanças na organização: o estresse pode resultar de qualquer grande mudança dentro de uma organização – uma alteração na política da empresa, uma reorganização ou uma mudança na liderança, por exemplo.

Como estratégias de enfrentamento do estresse, estão as intervenções focadas no indivíduo, que têm o propósito de reduzir as consequências de riscos do estresse ocupacional, já existente ou como prevenção (LIPP; TANGANELLI, 2002). A conquista da qualidade de vida, em grande parte, depende do próprio indivíduo, do valor que atribui à vida, da autoestima e autoimagem, do engajamento profissional, político e social. Acima de tudo, a postura do sujeito responsável pelos seus atos, conscientes de seus direitos e deveres. Para França e Rodrigues (2005),

as estratégias de enfrentamento são caracterizadas como um conjunto de esforços que uma pessoa desenvolve para manejar ou lidar com as solicitações internas ou externas, que são avaliadas por ela como excessivas ou acima de suas capacidades, nem sempre conscientes, uma vez que o profissional bancário pode simplesmente reagir de alguma forma quando colocado à frente de uma situação estressante.

DuBrin (2003) apresenta como estratégia o apoio emocional dado pelo superior imediato que pode ajudar os membros do grupo a lidar melhor com o estresse. Comportamentos de apoio que beneficiam os funcionários a se sentirem mais eficazes incluem:

Figura 1: Comportamentos de apoio.



Fonte: Adaptado de DuBrin (2003).

Algumas ações podem ser apontadas como formas de prevenção de *burnout*, tais como: aumentar a variedade de rotinas, para evitar a monotonia; prevenir o excesso de horas extras; dar melhor suporte social às pessoas; melhorar as condições sociais e físicas de trabalho e investir no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores (SILVA, 2000). Outras ações foram apontadas por Santos (2009) para prevenir e diminuir tais efeitos, devendo-se instituir a proposição de políticas públicas na área de emprego, trabalho e de saúde, que contemplem a

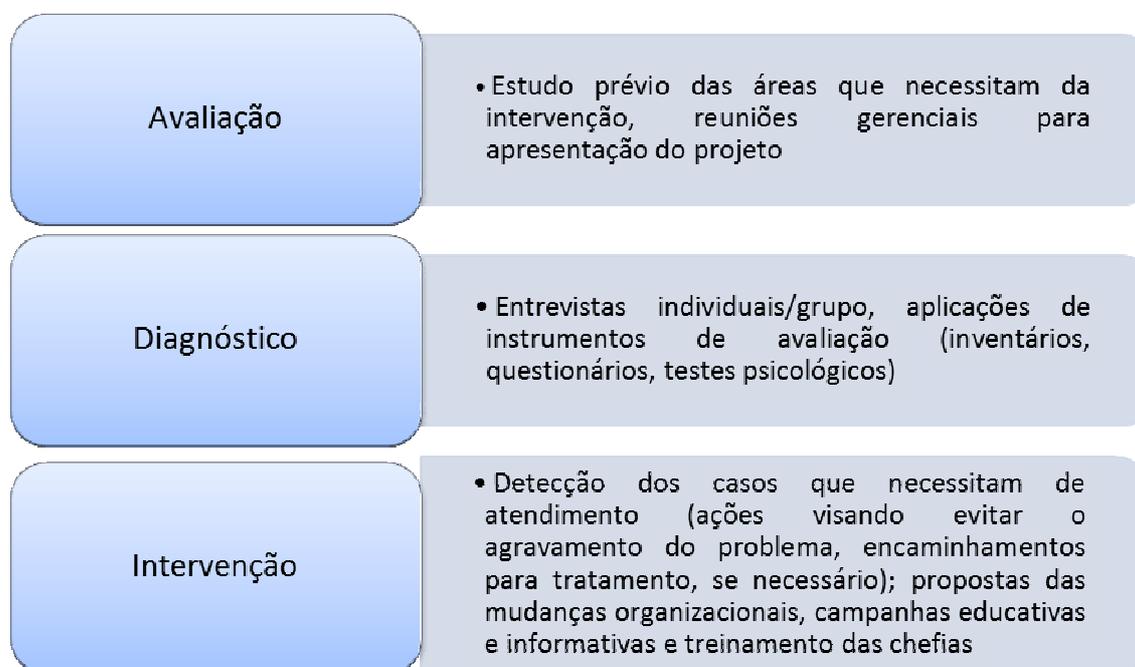
forma de organização do trabalho e outras necessidades emergentes para a promoção da qualidade de vida no trabalho e a busca de resultados que diminuam o impacto que a manifestação à síndrome acarretaria no ambiente de trabalho.

Recomendam ainda Silva et al. (2009), que ações preventivas dos transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho envolvem, necessariamente, um diagnóstico preciso sobre as condições e os ambientes de trabalho, ou seja, o reconhecimento prévio das atividades e dos locais de trabalho onde existam fatores de risco potencial.

As organizações devem viabilizar práticas que favoreçam a saúde de seus membros, visto que iniciativas dessa natureza são economicamente mais interessantes do que a remediação dos efeitos de eventuais transtornos mentais que possam afligi-los. Ao agirem dessa forma, as empresas irão se mostrar social e eticamente comprometidas com a integridade física e mental de seus trabalhadores (SILVA et al., 2009, p.86).

Em outra obra, Camargo (2011) sugere um Projeto de Prevenção em Saúde Mental do Trabalho, com as seguintes fases de implantação:

Figura 2: Fases de implantação do Projeto de Prevenção em Saúde Mental do Trabalho.



Fonte: Adaptado de Camargo (2011).

O empregador e seus especialistas, gestores de Recursos Humanos e médicos do trabalho também podem ter um papel na identificação e na redução do estresse no trabalho:

- monitorar o desempenho de cada funcionário para identificar sintomas de estresse;
- usar pesquisas de atitude para identificar as fontes de estresse da organização e desenvolver procedimentos de seleção e, colocação que garantam uma boa combinação entre pessoas e cargos;
- reduzir os conflitos pessoais no trabalho;
- reduzir a burocracia para os funcionários;
- estabelecer programas de assistência aos funcionários, inclusive com aconselhamento profissional.

Segundo Niemann (2003) apud Kafrouni (2014), existem formas de aliviar o estresse e, por consequência, o estado mental do trabalhador, como exemplos: exercícios físicos; ginástica laboral. A qualidade de vida promovida através dessas ações, além de prevenir o sedentarismo, aumenta a autoestima do colaborador, sua confiança e competência profissional. Além disso, em casos mais extremos o acompanhamento de um profissional terapêutico é recomendado, dando às empresas suporte e auxílio em tratamentos, quando for diagnosticada a enfermidade psíquica.

O quadro a seguir apresenta uma síntese dos fatores, estratégias e riscos apresentados por cada autor nesse tópico.

Quadro 1: Síntese dos fatores, estratégias e riscos.

Fatores	
Costa (2009)	Gradativos e duráveis, ligadas às condições de trabalho
Alexandre (2002)	Intensificação da carga de trabalho e cumprimento de metas
Cooper et al. (1988) apud Alchieri e Cruz (2004)	Fatores intrínsecos ao trabalho, papel do indivíduo na organização, inter-relacionamento, fatores ligados ao desenvolvimento e ao progresso do trabalho em sua carreira, clima/estrutura da organização, interface

	casa/trabalho
Kafrouni (2014)	Ligação lar/trabalho
Veloso e Pimenta (2005)	Solução dos problemas dos clientes; problemas com sistemas de informática; cumprir metas, obrigações de venda; excesso de trabalho; inter-relacionamento na organização (vertical-horizontal); falhas no processo de comunicação; excesso de produtos; segurança física, medo de assaltos; valor monetário e a responsabilidade sobre ele; falta de recursos humanos; falta de treinamento; insegurança profissional, instabilidade e medo do desemprego
Daft (2005) e Stoner e Freeman (1999)	Responsabilidade pelos outros; falta de participação nas decisões; avaliações de desempenho; condições de trabalho; mudanças na organização
Riscos	
Costa (2009)	Associados à atividade que exerce
Dias e Almeida (2001) e Alchieri e Cruz (2004)	Doenças ocupacionais e seus procedentes afastamentos
Estratégias	
Lipp e Tanganelli (2002)	Focadas no indivíduo
DuBrin (2003)	Comportamentos de apoio que beneficiam os funcionários a se sentirem mais eficazes
Silva (2000)	Variedade de rotinas, evitar excesso de horas extras, suporte social às pessoas
Santos (2009)	Forma de organização do trabalho e promoção da qualidade de vida
Silva (2009)	Reconhecimento prévio das atividades e dos locais de trabalho onde existam fatores de risco potencial
Niemann (2003) apud Kafrouni (2014)	Exercícios físicos e ginástica laboral

Fonte: Elaborado pelo autor.

2.3 Saúde e doença do trabalhador

A questão da saúde e qualidade de vida no trabalho é atualmente um tema em evidência e desperta interesse e preocupação em várias áreas da ciência, entre as quais, a Medicina do Trabalho, a Psicologia e a Administração de Recursos Humanos.

As doenças ocupacionais geram custos para as organizações e para os trabalhadores, principalmente quando o ambiente de trabalho não é adequado. Devido a esses fatores e à questão de qualidade de vida e produtividade, muitos estudos relacionam os principais fatores que afetam a saúde dos profissionais.

Os elementos básicos da perspectiva da Saúde do Trabalhador são, conforme Sato (1995):

- o trabalho não pode ser reduzido ao ambiente de trabalho. As regras que definem a convivência entre patrões e empregados, as hierarquias, o ritmo, as formas de avaliação, a possibilidade de controle do trabalho, ou seja, a divisão do poder (divisão entre quem pensa e quem executa, quem manda e quem só deve obedecer) define as condições de trabalho. A categoria teórica ampliada que inclui esses aspectos é a organização do trabalho;
- a consideração da presença de sofrimento ou desgaste mental relacionada ao trabalho como indícios de sua penosidade, ainda que não se configurem como doenças propriamente ditas;
- o questionamento quanto à definição de saúde preconizada pela OMS como um estado de bem estar biopsicossocial.

Algumas condições podem predispor o trabalhador a situações de sofrimento do trabalho que poderão impactar em sua saúde física e mental. Segundo Souza et al. (2007), o sofrimento psíquico pode ser caracterizado como um conjunto de condições psicológicas que não caracteriza uma doença, mas gera determinados sinais e sintomas que indicam sofrimento. Vários fatores resultam no sofrimento psíquico, tais como as condições de trabalho insatisfatórias, falta de instalações adequadas, estresse e falta de preparo para a função. Já para Galera et al. (2011), o resultado da convivência com o adoecimento mental e estudado principalmente

através do conceito de sobrecarga é definido como um estado psicológico que advém da combinação de trabalho físico, emocional e pressão social.

Observa-se que cada indivíduo reage de diferentes maneiras diante de uma mesma situação de estresse, sendo necessário se conhecer as características individuais e a identificação das consequências dos estressores ocupacionais no ambiente de trabalho. Se o indivíduo necessita enfrentar as demandas de seu ambiente de trabalho de forma excessiva para se adaptar à tarefa, extrapolando suas capacidades físicas ou psíquicas, nessas circunstâncias é que se desencadeará o estresse laboral. Esse pode ser passageiro se as situações que favorecem o aparecimento do quadro de estresse e *burnout* forem controladas (FRANÇA; RODRIGUES, 1996).

Diante da incidência cada vez maior dos transtornos relacionados ao trabalho e suas graves repercussões biopsicossociais, tornou-se imprescindível um conhecimento mais detalhado dos fatores psicossociais e organizacionais. Esses se encontram descritos detalhadamente na Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, publicada pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), citado por Camargo (2004) de maneira resumida:

- fatores inerentes ao trabalho: adaptação pessoa-ambiente no trabalho, carga, jornada e ritmo de trabalho, ambiente físico do trabalho, fatores ergonômicos, supervisão eletrônica de trabalho e outros;
- fatores interpessoais: assédio sexual e a violência no local de trabalho;
- segurança do emprego: ambiguidade sobre o futuro no emprego e a ameaça de desemprego;
- fatores macro-organizacionais: pressão pela qualidade total, clima, cultura e estrutura organizacionais, estilos de direção etc.;
- fatores individuais: padrões de comportamento A e B, resistência, autoestima e estilos de enfrentamento (*coping*), apoio social, o papel de estresse no trabalho e enfermidades;
- reações ao estresse resultando em alterações do comportamento, mudanças fisiológicas agudas e reações imunológicas etc.;
- efeitos crônicos (do estresse) na saúde: enfermidades cardiovasculares, problemas gastrointestinais, câncer, transtornos mentais, transtornos músculos-esqueléticos, *burnout* e outros.

O Ministério da Saúde do Brasil e a Organização Pan-Americana da Saúde, de acordo com a Portaria nº 1.339, de 18 de novembro de 1999, apresentam uma lista contendo 12 transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho que podem acometer os trabalhadores (BRASIL, 2001):

- demência em outras doenças específicas classificadas em outros locais;
- *delirium*, não-sobreposto à demência;
- transtorno cognitivo leve;
- transtorno orgânico de personalidade;
- transtorno mental orgânico ou sintomático não especificado;
- alcoolismo crônico;
- episódios depressivos;
- estado de estresse pós-traumático;
- neurastenia;
- outros transtornos neuróticos especificados;
- transtorno do ciclo vigília-sono devido a fatores não orgânicos;
- síndrome de *burnout* ou síndrome do esgotamento profissional.

Desses transtornos, atenção será dada ao último, como mencionado anteriormente.

2.4 Síndrome de *burnout*

A tradução no sentido literal da expressão em inglês *burnout* para o português é utilizada para designar aquilo que deixou de funcionar por exaustão de energia, utilizada pela primeira vez por Brandley, em 1969, em um artigo no qual utilizava o termo *staff burnout* ao se referir ao desgaste de trabalhadores assistenciais (SCHAUFELI; ENZMANN, 1998). Vieira (2010) aponta que o termo *burnout* é conceituado como um estado de esgotamento da energia de um indivíduo relacionado a uma intensa frustração com o trabalho, dentre eles a sobrecarga, falta de autonomia e de suporte social para a realização das tarefas. Tem como sintomas a fadiga persistente, falta de energia, insensibilidade, indiferença ou irritabilidade relacionados ao trabalho.

Porém, foi o psiquiatra americano Freudenberger (1974), analisando um padrão de comportamento estranho de pessoas que trabalhavam como voluntários de um serviço de atendimento a dependentes químicos e energeticamente motivados em desenvolver um trabalho de cunho social e sem remuneração, após algum tempo começaram a apresentar um comportamento estranho, com diminuição da energia empregada na atividade, além de perda da motivação, falta de comprometimento e outros sintomas psíquico e físico. Freudenberger então se apropriou da expressão *burnout*, termo que já era usado por profissionais da área de saúde, para descrever o uso abusivo de drogas (FREUDENBERGER, 1974).

No Brasil, referencia Pereira (2004, p.4), que “a primeira publicação data de 1987, pelo autor França (1987), na Revista Brasileira de Medicina, o qual discorre sobre a Síndrome de *burnout*”. No país, a Síndrome de *burnout* é prevista no quadro de doenças do trabalho, sendo ainda pouco conhecida entre boa parte dos profissionais da área de ciências humanas.

Adotando uma perspectiva psicossocial que entende a síndrome de *burnout* como um processo, no qual os aspectos no ambiente do trabalho e os aspectos interpessoais contribuem efetivamente para o seu desenvolvimento, Maslach e Jackson (1997) dão mais aprofundamento ao tema. Segundo os autores, a síndrome consiste em uma reação à tensão emocional crônica por tratar excessivamente com outros seres humanos, particularmente quando eles estão preocupados ou com problemas.

Representada como uma síndrome psicológica amplificada por atitudes de exaustão física e emocional, problemas de relacionamento interpessoal, bem como sentimentos de baixa eficácia pessoal e produtividade (MASLACH; LEITER, 1997; MASLACH, 2007). Consequências das reações de estresse que se originam tanto pela monotonia ou sobrecarga de atividades, ou ainda, pelas atividades sem sentido desenvolvidas, essa síndrome é uma reação prolongada a estressores ocupacionais crônicos (ENACHE, 2013; MASLACH, 2007).

Voltando ao período em que Freudenberger (1974) começou a usar o termo *burnout* para definir o desgaste profissional, nesse mesmo período Cristina Maslach, uma psicóloga social que tinha como base de estudos as emoções no ambiente de trabalho e ainda especificamente o estresse emocional no trabalho, identificou por meio de entrevistas com trabalhadores em serviços humanos que esse tipo de trabalho desgastava emocionalmente o trabalhador. Após profundas investigações,

Maslach confirmou que o fenômeno apresentava padrões identificáveis, e designou como *burnout* a exaustão emocional como uma resposta constante nessa sobrecarga (MASLACH, 1976; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001), sendo esse o primeiro componente identificado.

Da exaustão emocional identificada, Maslach identificou o segundo componente que caracterizou como despersonalização. Com o tempo, o cuidador acabou se distanciando emocionalmente do receptor de serviços, sendo essa fase muito semelhante a uma defesa, evitando assim o estresse emocional presenciado diariamente, amenizando o sofrimento que poderia vir com compaixão e empatia pelo paciente. Pensando no funcionamento do trabalho e na sua efetividade, o cuidador se protegia do envolvimento emocional intenso de suas atividades; entretanto, essa distância poderia levar a comportamentos indiferentes, ríspidos e até negativos com os pacientes (MASLACH, 1976; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). E para finalizar a teoria multidimensional de *burnout*, Maslach e Jackson (1981) acrescentaram a terceira dimensão que foi a baixa realização profissional, servindo assim de base para finalizar a teoria, junto com a exaustão emocional e despersonalização.

Do ponto de vista clínico trazido por Freudenberger e o psicossocial trazido por Maslach à identificação do mesmo fenômeno, no clínico o foco inicial recaiu sobre os sintomas de *burnout* e a vinculação com a saúde mental dos profissionais que os manifestaram, prevalecendo aspectos individuais, como esgotamento, decepção e perda de interesse pelas atividades de trabalho. No campo social, as atenções tiveram como foco os agentes estressores que permeiam o ambiente de trabalho, sendo esses responsáveis pelo desenvolvimento da síndrome de *burnout*.

Da fase inicial dos estudos da síndrome de *burnout*, ocorrida ainda na década de 1970, os estudos tinham cunho exploratório, com uma abordagem qualitativa e o levantamento de dados feito com base em entrevistas, observações e estudos de caso. Mas foi a partir de 1980 que as pesquisas ficaram mais sistemáticas, com padronização dos instrumentos e permitiram a realização de *surveys*, com maior abrangência no número de pesquisados, sendo que o instrumento mais utilizado em pesquisas até os dias de hoje é o *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, com autoria de Maslach e Jackson (1986).

A partir de 1990 abrem-se novas perspectivas teóricas e metodológicas, e o conceito de *burnout* foi estendido a outras ocupações, pois primeiramente foi muito

utilizado em áreas de saúde e educação, graças à utilização de métodos e ferramentas de estatísticas mais sofisticadas, permitindo pesquisar um grande número de indivíduos, necessário para os testes causais e ainda a avaliação do impacto de intervenções organizacionais relacionadas à síndrome (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Isso permite estudar os impactos em trabalhadores bancários com atividades externas, nesse caso através de ferramenta específica para outras profissões a *General Survey* (GS).

A síndrome de *burnout* manifesta-se através de quatro classes sintomatológicas, conforme Jodas e Haddad (2009), e são:

- física, quando o trabalhador apresenta fadiga constante, distúrbio do sono, falta de apetite e dores musculares;
- psíquica observada pela falta de atenção, alterações da memória, ansiedade e frustração;
- comportamental, identificada quando o indivíduo apresenta-se negligente no trabalho, com irritabilidade ocasional ou instantânea, incapacidade para se concentrar, aumento das relações conflituosas com os colegas, longas pausas para o descanso, cumprimento irregular do horário de trabalho; e
- defensiva, quando o trabalhador tem tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, empobrecimento da qualidade do trabalho e atitude cínica (JODAS; HADDAD, 2009).

Vieira (2010) cita que o *burnout* está associado a questões negativas no nível socioeconômico, físico e mental, haja vista que este conceito ainda se encontra em construção. É definido também como um esgotamento dos recursos físicos e mentais na área da vida onde há mais expectativa de sucesso, em geral, no trabalho. *Burnout* é uma síndrome psicológica em reação a estressores interpessoais crônicos no trabalho. Em muitas ocasiões os trabalhadores que sofrem de exaustão emocional e física referem problemas de saúde crônicos, tais como insônia, tensão, dor de cabeça, pressão alta, úlcera e maior suscetibilidade a gripes e resfriados (MENEGAZ, 2004).

2.4.1 Delimitação conceitual entre estresse e Síndrome de *burnout*

Os estudos sobre a validade de *burnout* têm a preocupação de avaliar e identificar o que efetivamente o distingue de outros fenômenos, como estresse, depressão, fadiga, tédio, desilusão, insatisfação no trabalho, entre outros (GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997). Por isso a importância de delimitar os conceitos de *burnout* e estresse, pois são fenômenos relacionados e frequentemente confundidos. Ressaltam Jodas e Haddad (2009, p.195) que:

A palavra estresse não pode ser confundida com a Síndrome de *burnout* no que se refere aos conceitos e diferenças, pois estresse ocorre a partir de reações do organismo às agressões de origens diversas, capazes de perturbar o equilíbrio interno do ser humano. Em contrapartida, *burnout* é a resposta do estresse laboral crônico que envolve atitudes e alterações comportamentais negativas relacionadas ao contexto de trabalho com desconsideração do lado humano. No caso de trabalhadores de enfermagem, atinge os pacientes, organização e o próprio trabalho quando os métodos de enfrentamento falham ou são insuficientes.

Segundo Maslach e Jackson (1981), *burnout* é o resultado do estresse laboral crônico. Como o estresse não tem um único conceito, apresentando inúmeros conceitos para o termo estresse, como cansaço, ansiedade, frustração e dificuldades, não há unanimidade no uso do seu termo. Em 1956, Selye (1965) propôs o modelo trifásico de evolução do estresse, indicando que o processo compreendia três fases.

O termo *stress*, derivado do latim, foi usado pela primeira vez no âmbito psicológico no século XVIII, e inicialmente usado na área da saúde pelo médico endocrinologista Hans Selye, em 1926, ao perceber que muitas pessoas sofriam de várias doenças físicas e apresentavam algumas queixas em comum como fadiga, hipertensão, desânimo e falta de apetite. Em 1936, Hans Selye introduziu o termo *stress* para designar uma síndrome produzida por vários agentes nocivos, que tem como característica uma resposta não específica do organismo a uma situação que não o debilita, enfraquecendo e levando o organismo a adoecer (PAFARO; MARTINO, 2004).

A fase do alarme que se inicia quando a pessoa se defronta com um estressor, consistindo em uma fase muito rápida de orientação e identificação de perigo, preparando o corpo para a reação propriamente dita, ou seja, a fase de resistência, podendo durar anos (LIPP, 2003). Esta fase é a maneira pela qual o

corpo se adapta à nova situação. Ocorrendo quando, sendo o estressor de longa duração ou de grande intensidade, o organismo tenta restabelecer o equilíbrio interno de um modo reparador, utilizando reservas de energia adaptativa na tentativa de se reequilibrar. Caso a reserva de energia adaptativa seja suficiente, a pessoa se recupera e sai do processo de estresse, caso contrário, o organismo se enfraquece e torna-se vulnerável a doenças (GOULART JUNIOR; LIPP, 2008).

Caso a resistência da pessoa não seja suficiente para lidar com a fonte de estresse, iniciará a evolução do processo de estresse, surgindo a fase de exaustão que consiste em uma extinção da resistência, seja pelo desaparecimento do estressor, ou agressor, seja pelo cansaço dos mecanismos de resistência. Então é neste caso que o resultado será o da doença ou mesmo de um colapso. A exaustão é a quebra do equilíbrio e está associada a uma série de doenças como hipertensão arterial, depressão, ansiedade, problemas sexuais e dermatológicos, como psoríase, vitiligo, urticárias e alergias, além do infarto e até da morte súbita (GOULART JUNIOR; LIPP, 2008).

O estresse seria um estado de tensão orientado para a recuperação do estado de equilíbrio biológico, caracterizando-se por um elemento que identifica como inerente toda a doença, capaz de produzir modificações químicas no organismo, conduzida pelo sistema nervoso autônomo. É o momento que o organismo se mobiliza para a fuga ou luta diante de um perigo externo, com caráter emergencial, e outras funções vitais para a sobrevivência (GOULART JUNIOR; LIPP, 2008).

Avaliando essas perspectivas, o estresse não só se confunde com *burnout*, como é o avesso desse, pois o estresse representa a luta pelo retorno ao equilíbrio comprometido pelos estressores e ainda a renúncia à luta, pela desistência simbólica dos elementos fundamentais do trabalho de contato humano: a si mesmo e do outro. A síndrome de *burnout* apoia-se em estratégias defensivas ineficientes que não conseguem reestabelecer o bem estar do indivíduo; este se constitui um dos diferenciais entre os fenômenos. Se avaliada ainda a exaustão, que é comum em ambos os fenômenos, deve-se considerar a dimensão temporal para diferenciá-los. Schaufeli e Enzmann (1998) afirmam que o estresse ocupacional é um processo adaptativo vencido com sucesso, já *burnout* é o colapso desse processo (GOULART JUNIOR; LIPP, 2008).

Segundo Lipp (2001) um dos desdobramentos do estresse ocupacional é a Síndrome de *burnout*, a síndrome caracterizada pelo esgotamento físico, psíquico e mental, em decorrência de trabalho excessivo e estressante. Profissionais bancários, que possuem grande contato com pessoas e grandes responsabilidades em tomadas de decisões estão entre os afetados pela síndrome.

A Síndrome de *burnout* se inicia com o desenvolvimento de ideias negativas sobre a profissão, de atitudes negativas em relação a si mesmo, principalmente a falta de realização pessoal no trabalho e, conseqüentemente, os indivíduos geram atitudes e sentimentos inadequados pelas pessoas com quem mantêm contato (GILMONTE, 2002).

Entre outros fatores que influenciam no desenvolvimento da Síndrome de *burnout* estão a pressão no trabalho, o relacionamento entre os colegas de profissão, a satisfação profissional, o suporte organizacional recebido, a responsabilidade que este profissional tem perante seu trabalho, o conflito de papel, o conflito com os valores pessoais e a falta de *feedback* são variáveis significativas que podem desencadear a Síndrome de *burnout* (PEREIRA, 2004). Em relação aos sintomas psíquicos destacam-se a falta de atenção e de concentração, alterações na memória, lentificação do pensamento, sentimento de solidão, impaciência, dificuldades de autoaceitação e baixa autoestima, astenia, desânimo, disforia, depressão, desconfiança e paranoia (PEREIRA, 2004). Os sintomas comportamentais abrangem: irritabilidade, negligência ou escrúpulo excessivo, incremento da agressividade, incapacidade para relaxar, dificuldade na aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de substância como bebidas alcoólicas, café, cigarro, tranquilizantes, entre outros; em alguns casos observa-se também o suicídio, sendo este com maior incidência entre os profissionais da área da saúde do que na população em geral (PEREIRA, 2004).

Segundo Alvarez e Fernández (1991), a instalação da Síndrome de *burnout* ocorre de maneira lenta e gradual, acometendo o indivíduo progressivamente. Estudos apontam que existem três momentos para a manifestação da síndrome, que são:

- Em um primeiro momento as demandas de trabalho são maiores que os recursos materiais e humanos, o que gera um estresse laboral no indivíduo. Tem-se como característica a percepção de uma sobrecarga de trabalho, tanto qualitativa quanto quantitativa.

- No segundo momento, evidencia-se um esforço do indivíduo em adaptar-se e produzir uma resposta emocional ao desajuste percebido. Iniciam-se os sintomas de fadiga, tensão, irritabilidade, e até ansiedade. Essa etapa exige uma adaptação psicológica do indivíduo, a qual reflete no seu trabalho, reduzindo o seu interesse e a responsabilidade pela sua função.
- No terceiro momento, ocorre o enfrentamento defensivo, ou seja, o sujeito produz uma troca de atitudes e condutas com a finalidade de defender-se das tensões experimentadas, ocasionando comportamentos de distanciamento emocional, retirada, cinismo e rigidez.

Essas etapas também são referenciadas por Pereira (2002) quando aponta que no primeiro momento o indivíduo percebe a evidência de uma tensão, que é o estresse. No segundo momento surgem sintomas de fadiga e esgotamento emocional, concomitantemente a um aumento do nível de ansiedade, e por fim, o indivíduo desenvolve estratégias de defesa, que são utilizadas de maneira constante. Essas estratégias consistem em mudanças de atitudes e comportamentos que incluem indiferença e distanciamento emocional do trabalho.

Os sintomas defensivos dizem respeito às defesas que o indivíduo cria em decorrência dos agravos da síndrome. Há uma tendência de isolamento, sentimento de onipotência, perda do interesse pelo trabalho e até mesmo pelo lazer, absenteísmo, ímpetos de abandonar o trabalho, ironia e cinismo. Ressalta-se que um indivíduo com a Síndrome de *burnout* não necessariamente deverá apresentar todos os sintomas mencionados. O grau, o tipo e o número de manifestações apresentadas dependerão de fatores individuais como a predisposição genética, de fatores ambientais, sobretudo o local de trabalho, bem como a etapa que o indivíduo se encontra no processo desta síndrome (PEREIRA, 2002).

Se o indivíduo necessita enfrentar as demandas de seu ambiente de trabalho de forma excessiva para se adaptar à tarefa, extrapolando suas capacidades físicas ou psíquicas, nessas circunstâncias é que se desencadeará o estresse laboral. Esse pode ser passageiro se as situações que favorecem o aparecimento do quadro de estresse forem controladas (FRANÇA; RODRIGUES, 1997).

Relacionam Feliciano, Kovacs e Sarinho (2005) que o *burnout* só pode ser compreendido à medida que se elucida a dinâmica da sua complexidade, visto que inclui as percepções das condições de trabalho, riscos e perigos, sobrecarga,

desempenho dos papéis e importância social do trabalho, as relações interpessoais, a adoção de novas tecnologias, o acesso à capacitação, a participação no processo decisório, as relações com o entorno, a remuneração, os múltiplos empregos e os valores conflitantes.

Confirmam Benetti et al. (2009), que se pode interpretar o *burnout* tanto como consequência de um desgaste incrementado pelo tempo de profissão, quanto um fenômeno decorrente da falta de experiência na profissão e, após o primeiro ano trabalhando em uma instituição, os sujeitos estarão predispostos a desenvolver *burnout*.

A Pesquisa Social Geral de 2016, realizada pela Universidade de Chicago descobriu que, em comparação com 20 anos atrás, as pessoas são duas vezes mais propensas a informar que elas estão sempre exauridas. Cerca de 50% das pessoas afirmam que estão frequentemente ou sempre esgotadas devido ao trabalho. Esta é uma estatística alta, haja vista que é um aumento de 32% em duas décadas. Além disso, há uma correlação significativa entre o sentimento de solidão e o cansaço do trabalho: quanto mais pessoas estão exauridas, mais se sentem sozinhas. Essa solidão não é resultado do isolamento social, mas ocorre devido ao esgotamento emocional do *burnout* no local de trabalho (SEPPALA; KING, 2017).

2.4.2 Escala *Maslach Burnout Inventory- General Survey* (MBI-GS)

A síndrome de *burnout* foi inicialmente pesquisada e restrita à uma condição psicológica relacionada ao trabalho de cuidados com a saúde, mais especificamente em profissões de ajuda e que exigem interação com outros, posteriormente o assistencialismo e a educação (CAMPOS; CARLOTTO; MAROCO, 2012). Entretanto, Demerouti et al. (2001) afirmam que a síndrome excede serviços de assistência, já que os estressores que a iniciam podem estar presentes em qualquer ambiente de trabalho, sendo caracterizada por elevados níveis de exaustão emocional, afastamento dos objetos da função exercida e ineficiência no trabalho.

Colaborando Lindblom et al. (2006), nos últimos dez anos, os estudos com pessoas com sintomas de *burnout* se expandiu para outras áreas de trabalho, aumentando a necessidade de estudos sobre os níveis de *burnout* em todos os locais de trabalho, tornando assim possível o desenvolvimento da MBI-GS, desde que essa amostra seja grande o suficiente para abranger todas as profissões.

O instrumento de medição padrão é o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), que atualmente tem três versões distintas em uso. A pesquisa inicial sobre *burnout* descreveu-a como uma síndrome que caracteriza profissões que envolvem exigentes interações interpessoais (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Assim, as duas primeiras formas foram encaminhadas aos profissionais de saúde - *Human Services Survey* (MBI-HSS) (MASLACH; JACKSON, 1986) e professores - *Educators Survey* (MBI-ES) (MASLACH; JACKSON, 1986).

O instrumento passou a ser aplicado em diversos outros grupos profissionais, e observou-se que as dimensões do MBI sofriam alterações em comparação aos resultados obtidos com as amostras de trabalhadores da área de serviços/cuidados. (VIEIRA, 2010).

Tanto o MBI-HSS como o MBI-ES tornaram-se amplamente utilizados e sua validade fatorial tem sido frequentemente testada com estudos que oferecem resultados divergentes. A estrutura de três fatores do MBI-HSS foi validada em amostras de profissionais de saúde e assistentes sociais (BRIA et al., 2014).

Este inventário mede o *burnout* como uma construção multidimensional, de acordo com o modelo de Maslach. Esse modelo tornou-se a concepção mais popular de *burnout* profissional e recebeu uma verificação empírica. Segundo Maslach apud Chirkowska-Smolak e Kleka (2011), os trabalhadores com *burnout* não se sentem apenas fisicamente e emocionalmente esgotados, eles também se tornam cínicos e suscetíveis ao desamparo, afastam-se do contato com os outros e se tornam cada vez mais convencidos de que seu trabalho é inútil e tem pouco valor. Eles começam a duvidar de suas habilidades e competências, e pior, eles param de respeitar seus clientes, ou simplesmente tornam-se adversos para as pessoas que eles deveriam ajudar. Ao elaborar esse modelo, Maslach, como outros autores que lidavam com o fenômeno, trataram inicialmente o *burnout* como uma síndrome que se desenvolve sob a influência de um contato emocionalmente oneroso com outras pessoas, como pacientes, alunos e pessoas sob seus cuidados. O *burnout* é uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal que pode ocorrer entre indivíduos que trabalham com pessoas (MASLACH; JACKSON; LEITER, 1996), pois os autores sublinharam que a característica essencial do esgotamento é trabalhar com outras pessoas e para outras pessoas, sendo que ocorre exclusivamente entre esses profissionais.

Normalmente, o *burnout* foi estudado para ocorrer em indivíduos que trabalham com pessoas sem alguma capacidade, por exemplo em cuidados de saúde, serviços sociais ou educação. Por essa mesma razão, todas as três dimensões originais do MBI referem-se a contatos com outras pessoas no trabalho. No entanto, quase um quarto de século de pesquisa e prática tem mostrado que o *burnout* também existe fora da esfera dos serviços humanos. Portanto, o conceito de *burnout* e sua medida foram ampliados para incluir todos os funcionários e não apenas aqueles que fazem trabalho com pessoas (MASLACH; LEITER, 1997). Consequentemente, a versão original do MBI foi adaptada para utilização fora dos serviços humanos; sendo esta nova versão foi denominada MBI-General Survey (SCHAUFELI et al., 1996).

A aparente necessidade de uma escala de *burnout* que seja independente dos aspectos vocacionais e que possa ser usada em profissões não relacionadas ao serviço levou ao desenvolvimento do Estudo de Inventário de Esgotamento de Maslach (SCHAUFELI et al., 1996).

O questionário tem 16 itens agrupados em três escalas paralelas às do MBI-HSS e MBI-ES. A escala de exaustão emocional é a menos alterada e descreve os sentimentos de esgotamento dos recursos físicos e emocionais. A escala de cinismo foi adaptada para se adequar a uma gama mais ampla de papéis profissionais do que sua equivalência em MBI-HSS, a despersonalização. Assim, descreve uma atitude impessoal e distante em relação ao trabalho e não apenas para os destinatários do trabalho. A eficácia profissional, denominada realização pessoal em MBI-HSS, descreve sentimentos de realização em um trabalho (BRIA et al., 2014).

Amplia esse entendimento Carlotto e Câmara (2006) que o instrumento mais utilizado para avaliar *burnout* em trabalhadores que, pela natureza de seu trabalho, necessitam manter contato direto com outras pessoas é o MBI-HSS (*Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey*). A necessidade de avaliar *burnout* em outras ocupações nas quais não ocorre ou ocorre atendimento eventual de pessoas fez com que fosse desenvolvida a versão MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory - General Survey*). Este movimento de ampliação do conceito de *burnout* fez com que estudiosos desenvolvessem o MBI-SS (*Maslach Burnout Inventory - Student Survey*) para avaliar a síndrome em estudantes, ou seja, como este vivencia seu estudo, de acordo com três dimensões conceituais do MBI-GS, exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional.

A MBI-GS é composta de três dimensões. A primeira dimensão é a Exaustão Emocional (EE) que se refere ao esgotamento de energia emocional e fadiga, mas sem referência direta às pessoas como origem desses sentimentos, apresentando 6 (seis) variáveis. A segunda dimensão é o Cinismo (CI), referindo-se à indiferença ou uma atitude distante com o trabalho e apresenta 4 (quatro) variáveis e, por fim, a terceira dimensão refere-se à Eficácia no Trabalho (ET) enfatizando mais diretamente as expectativas do colaborador com a sua eficácia nas tarefas, apresentando 6 (seis) variáveis (FERREIRA, 2011).

Quanto à distinção entre as três dimensões do *burnout*, a evidência empírica mostra que elas têm causas e consequências diferentes. Considerando que a exaustão emocional é mais claramente o resultado de demandas de trabalho (incluindo carga de trabalho, demandas emocionais, ambiente de trabalho físico desfavorável), cinismo e eficácia no trabalho são mais fortemente relacionados com (falta de) recursos de trabalho (incluindo autonomia, apoio social, *feedback* de desempenho). Além disso, a exaustão emocional parece ser o preditor mais importante do absenteísmo (particularmente duração da ausência), enquanto o cinismo/despersonalização e eficácia no trabalho são mais frequentemente encontrados para prever o *turnover* do pessoal e a satisfação do cliente (BAKKER; DEMEROUTI; SCHAUFELI, 2002).

O quadro a seguir apresenta um resumo dos principais conceitos relacionados às três dimensões: exaustão emocional, cinismo, eficácia no trabalho.

Quadro 2: Principais conceitos relacionados às dimensões.

Exaustão Emocional	A exaustão emocional é uma resposta constante à sobrecarga de trabalho (MASLACH, 1976; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).
	Descreve os sentimentos de esgotamento dos recursos físicos e emocionais (BRIA et al., 2014).
	Refere-se ao esgotamento de energia emocional e fadiga, mas sem referência direta às pessoas como origem desses sentimentos, apresentando 6 (seis) variáveis (FERREIRA, 2011).
	A exaustão emocional é mais claramente o resultado de demandas de trabalho (incluindo carga de trabalho, demandas emocionais, ambiente de trabalho físico desfavorável) (BAKKER; DEMEROUTI; SCHAUFELI, 2002).
	Parece ser o preditor mais importante do absenteísmo (particularmente duração da ausência) (BAKKER; DEMEROUTI; SCHAUFELI, 2002).

Cinismo	Descreve uma atitude impessoal e distante em relação ao trabalho e não apenas para os destinatários do trabalho (BRIA et al., 2014).
	Refere-se à indiferença ou uma atitude distante com o trabalho e apresenta 4 (quatro) variáveis (FERREIRA, 2011).
	Cinismo e eficácia no trabalho são mais fortemente relacionados com (falta de) recursos de trabalho (incluindo autonomia, apoio social, <i>feedback</i> de desempenho) (BAKKER; DEMEROUTI; SCHAUFELI, 2002).
Eficácia no Trabalho	Denominada realização pessoal em MBI-HSS, descreve sentimentos de realização em um trabalho (BRIA et al., 2014).
	Enfatiza mais diretamente as expectativas do colaborador com a sua eficácia nas tarefas, apresentando 6 (seis) variáveis (FERREIRA, 2011).
	Cinismo/despersonalização e eficácia no trabalho são mais frequentemente encontrados para prever o <i>turnover</i> do pessoal e a satisfação do cliente (BAKKER; DEMEROUTI; SCHAUFELI, 2002).

Fonte: Autor (2017).

As questões são compostas de uma escala Likert que varia de 0 a 6, variando do nunca, algumas vezes ao ano ou menos, uma vez por mês ou menos, algumas vezes durante o mês, uma vez por semana, algumas vezes durante a semana, até todos os dias (SCHAUFELI; GREENGLASS, 2001). As 16 variáveis da escala, que segundo Ferreira (2011) foi adaptada e validada para o português por Tamayo (2002), são demonstradas no Quadro 3. As afirmações desta escala referem-se a um sentimento generalizado de competência, tanto na esfera social quanto fora dela, por exemplo, “Na minha opinião, sou bom no que faço” (CHIRKOWSKA-SMOLAK; KLEKA, 2011).

Quadro 3: Variáveis por fator de *burnout* MBI-GS.

CÓD.	VARIÁVEIS
EE1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho
EE2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho
EE3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho
EE4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim
EE5	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho
EE6	Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado
CI1	Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função
CI2	Sou menos entusiasmado com o meu trabalho
CI3	Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo
CI4	Duvido da importância do meu trabalho
ET1	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho
ET2	Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho
ET3	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.
ET4	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.
ET5	Na minha opinião, sou bom no que faço
ET6	No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.

EE = Exaustão Emocional

CI = Cinismo

ET = Eficácia no Trabalho

Fonte: Ferreira (2011).

As afirmações desta escala referem-se a um sentimento generalizado de competência, tanto na esfera social quanto fora dela, por exemplo, “Na minha opinião, sou bom no que faço” (CHIRKOWSKA-SMOLAK; KLEKA, 2011).

O inventário é utilizado exclusivamente para a avaliação da síndrome, não levando em consideração os elementos antecedentes e as consequências resultantes de seu processo. Tem como objetivo identificar índices de *burnout* de acordo com os escores de cada dimensão; os altos escores em exaustão emocional e despersonalização e baixos escores em realização profissional (essa subescala é inversa) indicam alto nível de *burnout* (MASLACH; JACKSON, 1986).

2.4.3 Estudos de *burnout* entre bancários

Olivier, Perez e Behr (2011) realizaram uma pesquisa em um Banco Estatal com trabalhadores após gozarem licença médica, devido a transtornos mentais e comportamentais, tanto no seu aspecto laboral quanto pessoal. Os principais fatores que conduziram aos transtornos vividos pelos entrevistados foram: excesso de

trabalho, pressão das chefias e clientes, horas extras frequentes, ausência de pausas de trabalho, tarefas repetitivas, competição entre os colegas, ambiente estressante, falta de perspectiva de ascensão e falta de reconhecimento no trabalho desenvolvido. Os fatores relatados provocaram o despertar de sentimentos, cujas consequências se fizeram em sua vida, seu comportamento e suas relações, resultando no afastamento de suas atividades laborais por incapacitação temporária. Os resultados apontam a continuidade da presença de estressores no ambiente de trabalho, as dificuldades das relações interpessoais e a falta de um programa de reintegração dos trabalhadores no ambiente de trabalho.

A pesquisa realizada por Reatto et al. (2014) identificou a presença de elementos que caracterizam o estresse ocupacional e a Síndrome de *burnout* em bancários no município de Araçatuba-SP, levando em consideração a qualidade de vida no trabalho e a saúde do trabalhador. Os resultados encontrados constataram que os níveis de *burnout* se apresentaram baixo para Envolvimento pessoal no trabalho, alto para Exaustão Emocional e para Despersonalização. A análise comparativa entre os cargos estratégicos e operacionais não evidenciou diferenças que alterassem os níveis de *burnout*.

Ferreira et al. (2016) avaliaram o índice de *burnout* entre os funcionários de uma agência bancária de economia mista na cidade de Juazeiro, no Estado da Bahia. Os resultados relacionados à exaustão emocional comprovaram um nível moderado de exaustão emocional nos funcionários da instituição. Quando analisados os níveis de cinismo, de uma maneira contrária, caracterizou-se como baixo nível de cinismo. A eficácia no trabalho apresentou alto nível. A pesquisa registrou que 83% dos funcionários apresentaram baixo nível de *burnout*, 17% níveis moderados e, nenhum funcionário com níveis altos da síndrome. Esta análise, que vai no sentido oposto do senso comum, comprova que apesar dos altos índices de *burnout* conhecidos nas agências bancárias, é possível criar um ambiente de trabalho favorável e inclusivo, onde existam baixas taxas de exaustão e cinismo aliadas a uma alta eficácia no trabalho.

Araújo (2012) verificou a incidência e os graus manifestos das dimensões esgotamento emocional, despersonalização e envolvimento no trabalho em bancários de duas agências de uma instituição privada localizada no Estado do Rio de Janeiro. Os profissionais apresentaram um alto índice de indicadores de *burnout*,

o que os deixa em situação considerada de risco, ampliando a possibilidade de se concretizarem diagnósticos da síndrome.

Já o estudo de Zaldúa et al. (2005) acerca do *burnout* em trabalhadores bancários em contextos críticos mostrou que 60% dos trabalhadores estão acima da média de envolvimento de *burnout* nas categorias de exaustão emocional e de realização pessoal, e 48% é afetada por altos níveis de *burnout* nestas categorias. As sobrecargas físicas e psicológicas são acrescidas pelo aumento em horas e da polivalência que exige recursos para inovar constantemente, dada a diversidade de tarefas realizadas pelos bancários.

Observa-se que poucas são as ações propostas pelos bancos para minimizar os efeitos dos estressores nos indivíduos, fazendo com que os bancários sejam uma das profissões mais acometidas pela síndrome de *burnout*.

2.4.4 Adoecimento do trabalhador bancário

O trabalho bancário é conhecido por metas, ritmo de trabalho acelerado, risco iminente de assaltos nas agências, entre outros fatores que põem em risco a saúde dos bancários. Esse cenário é destacado por Ferreira (2015) quando destaca que o *burnout* tem crescido muito nessa categoria, com registro no ano de 2015 de quatro bancários do Itaú Unibanco diagnosticados e afastados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) com a síndrome de *burnout*.

O trabalho bancário, gerador de competitividade e sobrecarga, foi um elemento fundamental no processo de adoecimento físico e mental desses trabalhadores participantes do grupo. Nesse ambiente, pode-se verificar a presença de sobrecarga quanto à complexidade das atividades; à exigência da polivalência; às elevadas cargas psicoafetivas (autocontrole emocional exacerbado, exigências de perfeição no desempenho, alto nível de responsabilidade, insegurança quanto à manutenção do emprego e às perspectivas de carreira); aos múltiplos tipos de pressão temporal (prazos, ritmos etc.). Os trabalhadores bancários são submetidos a medo, humilhações, injustiças e até ilegalidades por parte dos bancos, sendo pressionados a agirem contrariamente a seus valores éticos e morais (PAPARELLI, 2011).

Quando adoecidos, muitos vivenciam sentimentos de culpa e derrota pelo que ocorreu, o que aumenta o isolamento vivido, visto sentirem vergonha de falar para pessoas próximas sobre o ocorrido, principalmente para suas famílias (situação exacerbada quando o trabalho no banco era motivo de orgulho para os familiares). Sentem desamparo nos atendimentos realizados por profissionais de saúde que não estabelecem o nexo com o trabalho, que desconhecem as razões do sofrimento apresentado e culpabilizam o trabalhador pelo acometimento. Quando afastados do trabalho, seu cotidiano é preenchido por idas e vindas a médicos, fisioterapeutas, psiquiatras etc. e pela frequência às temidas perícias do INSS, nas quais relatam serem submetidos, em geral, a extremo desrespeito. Além disso, têm que provar que estão doentes, mesmo estando sob tratamento, portando exames etc. (PAPARELLI, 2011, p.144).

Além disso, o processo de adoecimento, conforme destacado por Santos Júnior, Mendes e Araújo (2009), repercute na família e nas relações sociais. Perante os familiares, são consideradas pessoas desocupadas e, portanto, disponíveis para a realização de tarefas domésticas que ninguém tem tempo de fazer, tais como fazer compras, transportar membros da família ou cuidar de crianças. Com relação às relações sociais, principalmente dos colegas de trabalho na ativa, são observadas insinuações de que eram culpados pelo próprio adoecimento, que eram pessoas que tentavam fugir das obrigações, que queriam ganhar sem trabalhar ou que seriam menos competentes para a realização das tarefas, e, por isso, adoeciam.

Esses reflexos são observados na justiça brasileira. A 4ª Vara do Trabalho de Campo Grande decidiu, no ano de 2016, que uma bancária que desenvolveu Síndrome de *burnout* receberá R\$ 20.000,00 de indenização por danos morais, além de 12 salários, 13º salário, férias proporcionais e multa de 40% sobre o saldo do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), referente à conversão da estabilidade provisória em indenização substitutiva. Após dois anos de serviço, a trabalhadora foi mandada embora da instituição financeira enquanto estava de licença médica. Segundo a perícia, o ambiente de trabalho contribuiu para o desenvolvimento da doença, haja vista que a principal característica da doença é o estado de tensão emocional e estresse crônicos provocado por condições de trabalho físicas, emocionais e psicológicas desgastantes (TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO MATO GROSSO DO SUL, 2016).

Outro caso foi decidido pela Segunda Turma do Tribunal Superior do Trabalho (TST) que aumentou para R\$ 60.000,00 o valor da indenização a ser pago a uma ex-gerente operacional do Banco Itaú Unibanco S.A. que foi diagnosticada e afastada pelo INSS com a síndrome de *burnout*, sendo que a patologia representa

prejuízo moral de difícil reversão, mesmo com tratamento psiquiátrico adequado. Depois de mais de 26 anos prestando serviços ao Banco Banestado S.A. e posteriormente ao sucessor Itaú Unibanco S.A., a trabalhadora passou a apresentar humor depressivo, distanciamento dos colegas e desinteresse gradual pelo trabalho. Na reclamação trabalhista, afirmou que, ao invés de adotar políticas preventivas, o banco impunha metas de trabalho progressivas e crescentes, estipulava prazos curtos e insuficientes para a realização de várias atividades simultâneas e cobrava outras medidas que fizeram com que, ao longo dos anos, seu trabalho se tornasse altamente estressante e nocivo à saúde (OLIVEIRA, 2015).

O Ministério Público do Trabalho no Piauí entrou com uma ação civil pública na qual cobra uma multa de R\$ 10 milhões do Banco do Brasil, acusado pelos procuradores de assédio moral sobre seus gerentes. A pressão, segundo a ação, se dá via mensagens diárias de celular com cobranças de metas a serem atingidas pelos funcionários. Em um dos casos relatados, um funcionário teria recebido mais de 80 mensagens seguidas, num único dia. Outros depoimentos demonstram que essa pressão se dava até mesmo nos finais de semana e até durante a madrugada. Segundo o Ministério Público do Trabalho, quatro servidores desenvolveram a Síndrome de *burnout* (esgotamento profissional) em um ano. A ação foi ajuizada em meados de dezembro, na 4ª Vara de Trabalho de Teresina (PI). Caso o Banco do Brasil seja condenado, os R\$ 10 milhões serão revertidos em campanha publicitária para combater o assédio moral no trabalho e o financiamento de programas de acompanhamento psicológico aos trabalhadores (ÉBOLI, 2014).

O magistrado da 9ª Vara do Trabalho de João Pessoa condenou o Unibanco União de Bancos Brasileiros S.A., a pagar uma indenização trabalhista no valor de R\$ 1 milhão a um ex-empregado. A condenação tem por finalidade estabelecer um ressarcimento dos bens morais do reclamante, ressaltando a existência, no valor da indenização, de determinada parcela a título de punição, de modo a desestimular novas práticas semelhantes. O Juiz constatou, segundo a prova dos autos, inclusive documento de avaliação de médico vinculado ao banco, que o reclamante chegou quase a ter esgotamento físico/mental, também conhecido como síndrome de *burnout*. Ficaram demonstradas as práticas de assédio moral por meio de longa jornada de trabalho, cobrança de pesadas metas de vendas, insinuações de perda

do emprego, atos de impedimento de obtenção de novo emprego e privação ao lazer. É dever do empregador proporcionar ao empregado um meio ambiente laboral sadio, o que inclui a obrigação de não violar o direito à saúde do trabalhador (TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – 13ª REGIÃO, 2009).

3 MÉTODO

Nesse capítulo é apresentado o delineamento do método utilizado para este trabalho.

3.1 Delineamento da pesquisa

A pesquisa teve abordagem quantitativa, sendo necessária a escolha da natureza de pesquisa pelos tipos pesquisa descritiva e tendo como estratégia a pesquisa de campo. A coleta de dados deu-se através de *Survey* e de aplicação da escala MBI.

A escolha pela abordagem quantitativa foi escolhida em função do atendimento dos objetivos propostos neste trabalho, os quais se propõem a identificar se os colaboradores externos de instituições bancárias do sul do país apresentam sintomas da Síndrome de *burnout*, através da aplicação da escala *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS), desenvolvido por Maslach e Jackson (1986), que é um instrumento utilizado para mensurar *burnout* em praticamente qualquer contexto ocupacional de trabalho.

Para Schaufeli e Greenglass (2001), a MBI-GS define *burnout* como uma crise em sua relação com o trabalho, não necessariamente como uma crise em seu relacionamento com as pessoas-pacientes ou clientes, mensurando as relações da amostra pesquisada com seu trabalho de modo contínuo de envolvimento com *burnout*.

Seguindo a lógica quantitativa, foi utilizada a pesquisa descritiva, já que a escala aplicada foi validada para o idioma português por Tamayo (2002), conforme já pré-determinados no referencial teórico e no âmbito de suas três dimensões. O estudo se propôs a um modelo de pesquisa o qual, segundo Abreu (2014), abrange o assunto de uma forma geral, o que permite análises amplas de acordo com o problema do trabalho em si, envolvendo situações de saúde mental do colaborador, no caso da pesquisa, a figura do bancário externo. A coleta de dados ocorreu em um único ponto de tempo, caracterizando-se como estudos transversais.

A pesquisa deu-se nas instituições bancárias do sul do país, mais precisamente no segmento de financiamento de veículos, e com funcionários com atividades externas. A coleta de dados escolhida foi a *Survey* eletrônica, sendo essa

técnica capaz de produzir dados que podem descrever as características de uma população e consiste em uma forma de resposta estruturada (MONEY et al., 2005).

3.2 Participantes da pesquisa

A população deste estudo foram os bancários com atividades externas, do setor bancário com abrangência regional. A aplicação da escala MBI-GS foi conduzida nos três estados da região sul do Brasil.

Foram enviados 151 questionários, havendo o retorno de 71 (setenta e um) questionários, sendo seguida a lógica de Hair et al. (2005), de 15 respondentes por pergunta para atendimento da análise fatorial confirmatória, atendendo um nível de confiança de 5% e poder de 85%.

3.3 Técnicas e procedimentos de coleta de dados

A técnica de coleta de dados teve delineamento quantitativo.

Na etapa quantitativa, aplicou-se o questionário da escala MBI-GS em colaboradores bancários com atividades externas. A escala foi criada por Maslach e Jackson (1981), com o intuito de identificar a Síndrome de *burnout*.

A escala é composta de três dimensões que são: Exaustão emocional (EE) apresentando 6 (seis) variáveis, Cinismo (CI) que apresenta 4 (quatro) variáveis e a dimensão Eficácia no trabalho (ET), apresentando 6 (seis) variáveis, totalizando 16 perguntas. As respostas são dadas em consideração a uma escala *Likert* que varia de 0 a 6: assim separada: (0) nunca, (1) uma vez ao ano ou menos, (2) uma vez ao mês ou menos, (3) algumas vezes ao mês, (4) uma vez por semana, (5) algumas vezes por semana, (6) todos os dias.

São exemplos dos itens do questionário: “Sinto-me emocionalmente esgotado com meu trabalho” (Exaustão profissional) ou “Sou menos entusiasmado com meu trabalho” (Cinismo) e ainda “Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho” (Eficácia no trabalho).

A escala foi aplicada pelo método de *Survey* eletrônico aos colaboradores bancários, no período de 25 de junho de 2017 até 15 de julho de 2017.

Os respondentes receberam um termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) antes do início do questionário que esclareceu o objetivo e o foco do trabalho (Anexo).

Também se buscou conhecer o perfil do colaborador externo com as seguintes informações sociodemográficas: idade, gênero, escolaridade, cargo que ocupa na instituição financeira, tempo que atua no setor bancário, motivo pelo qual escolheu esta carreira, experiências anteriores em outros segmentos.

3.4 Técnicas de análise de dados

Nesta etapa foi utilizada a análise fatorial e teste de confiabilidade da escala, que segundo Money et al. (2005), é apropriada para a utilização de um grande número de variáveis e serve para sintetizá-la em um número menor, categorizando-as. Utilizou-se o programa SPSS versão 20.0 e planilha eletrônica Microsoft Excel 2010 para categorização e cálculo das médias e intervalos de confiança das 3 dimensões, bem como para a categorização do perfil dos respondentes.

A análise dos dados foi feita com o pacote estatístico SPSS versão 20.0 e com a planilha eletrônica Microsoft Excel 2010.

Para a análise dos resultados obtidos neste estudo, foi seguida a recomendação de McLaurine (2008). Na mensuração dos índices de *burnout* com a escala MBI-GS, são definidos que valores até 1,33 são considerados baixos, entre 1,34 e 2,43 intermediários e acima de 2,43 altos; o mesmo autor ainda especifica os índices fatores, conforme o Quadro 4:

Quadro 4: Níveis de *burnout*.

	Baixo	Moderado	Alto
Burnout	<1,33	1,34 – 2,43	>2,43
Exaustão Emocional	<2,0	2,1 – 3,19	>3,20
Cinismo	<1,0	1,01 – 2,10	>2,20
Eficácia no Trabalho	>4,0	4,01 – 4,99	>5,0

Fonte: McLaurine (2008)

Essa pesquisa se propõe a verificar os sintomas de *burnout*, e seu universo é composto por trabalhadores de instituições financeiras.

4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Análise estatística do projeto

Relativamente à coleta de dados, foram preenchidos 77 formulários. Destes, 6 foram excluídos: 3 trabalhadores não aceitaram participar, 2 não responderam à questão sobre a aceitação e um aceitou, mas não respondeu nenhuma das questões. Totalizou-se, então, uma amostra com 71 respostas válidas.

Os dados foram digitados os dados no programa Excel e posteriormente exportados para o programa SPSS v. 20.0 para análise estatística. Foram descritas as variáveis quantitativas pela média, mediana, desvio padrão, percentil 25 e percentil 75. Foi considerado estatisticamente significativo um nível de significância de 5%.

Para avaliar a consistência interna das dimensões foi utilizado o Alfa de Cronbach. A Análise Fatorial foi utilizada para avaliar o comportamento da escala na amostra considerada. Para realizar Análise Fatorial foram incluídos os 16 itens do escore. A adequação da amostra para a Análise Fatorial foi mensurada pela medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e pelo teste de esfericidade de Bartlett, sendo considerados aceitos resultados acima de 0,6 e significantes ($p < 5\%$), respectivamente. Assumindo-se, de acordo com o manual do MBI, que os fatores são independentes entre si foi utilizado o método de extração de fatores usando componentes principais, com rotação ortogonal Varimax. O critério de extração usado foi o de autovalores com módulo maior ou igual a 1,00. Para os fatores extraídos foram consideradas significantes cargas maiores ou iguais a 0,600 (HAIR et al., 2005).

Considerada a não normalidade dos dados e o reduzido tamanho de amostra, foram usados testes não-paramétricos para comparação de grupos: para comparar as dimensões entre homens e mulheres, utilizou-se o teste U de Mann-Whitney, e para comparar os grupos de tempo no setor bancário foi utilizado o teste de Kruskal-Wallis. Para comparar os domínios foi utilizado o teste de Wilcoxon. Ainda, foram correlacionadas as variáveis quantitativas entre si pelo coeficiente de correlação de Spearman.

4.2 Resultados

O questionário foi composto, na versão final, por duas partes. Na primeira foi solicitado aos participantes informações sociodemográficas e profissionais, cuja finalidade foi a de estudar a síndrome de *burnout* em contexto bancário.

A segunda parte foi composta pelo MBI-GS.

A amostra foi composta por 71 trabalhadores, sendo 62% da amostra formada por mulheres. Foram mais frequentes as faixas etárias correspondentes aos trabalhadores de 31 a 40 anos. A maior parte da amostra tem terceiro grau completo, são gerentes e têm de 10 a 20 anos no setor bancário. Na Tabela 1 são apresentadas as características da amostra.

Tabela 1: Frequência das características dos trabalhadores.

Características	n (%)	%
Idade		
De 18 a 25 anos	5	7,0
De 26 a 30 anos	6	8,5
De 31 a 35 anos	28	39,4
De 36 a 40 anos	23	32,4
De 41 a 45 anos	8	11,3
De 46 a 50 anos	1	1,4
Gênero		
Feminino	44	62,0
Masculino	26	36,6
Não respondeu	1	1,4
Escolaridade		
2º Grau completo	2	2,8
3º Grau completo	35	49,3
3º Grau incompleto	15	21,1
Especialização completa	11	15,5
Especialização incompleta	6	8,5
Mestrado profissional incompleto	2	2,8
Cargo		
Gerente	39	54,9
Outro (especifique)	12	16,9
Promotor de vendas	18	25,4
Supervisor	1	1,4
Técnico bancário	1	1,4
Tempo setor bancário		
Menos de 01 ano	1	1,4
De 01 a 05 anos	19	26,8

De 05 a 10 anos	15	21,1
De 10 a 20 anos	35	49,3
Mais de 20 anos	1	1,4

Fonte: Dados da pesquisa.

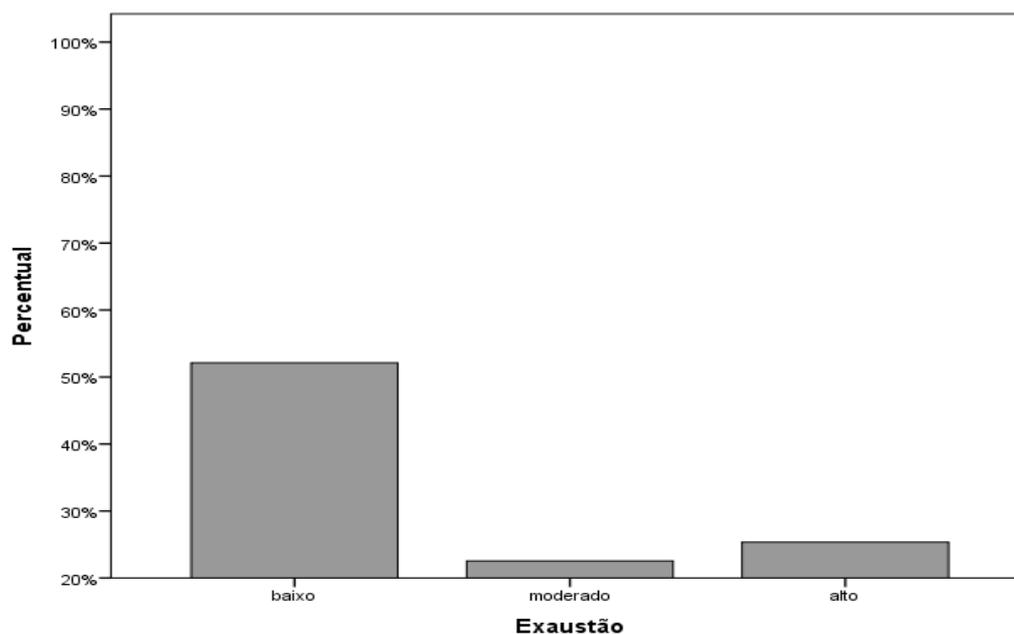
Com relação às dimensões do MBI, as estatísticas descritivas obtidas são apresentadas na Tabela 2. Dos 71 trabalhadores, 37 (52,1%) apresentaram níveis de Exaustão baixos, 16 (22,5%) moderados e 18 (25,4%) altos. Em relação ao Cinismo, 44 (62,0%) tinham níveis baixos, 14 (19,7%) níveis moderados e 13 (18,3%) altos. Por fim, quanto à Eficácia no trabalho 17 (23,9%) tinham níveis baixos, 9 (12,7%) moderados e 45 (63,4%) altos (Figuras 3, 4 e 5).

Tabela 2: Estatísticas descritivas das dimensões

Dimensão	Média	IC 95% Média		Mediana	Desvio Padrão
		Lim Inf	Lim Sup		
Exaustão	2,38	2,03	2,72	2,00	1,46
Cinismo	1,15	0,83	1,47	1,00	1,35
Eficácia do Trabalho	4,83	4,56	5,10	5,17	1,14
Média Geral	1,62	1,36	1,87	1,50	1,07

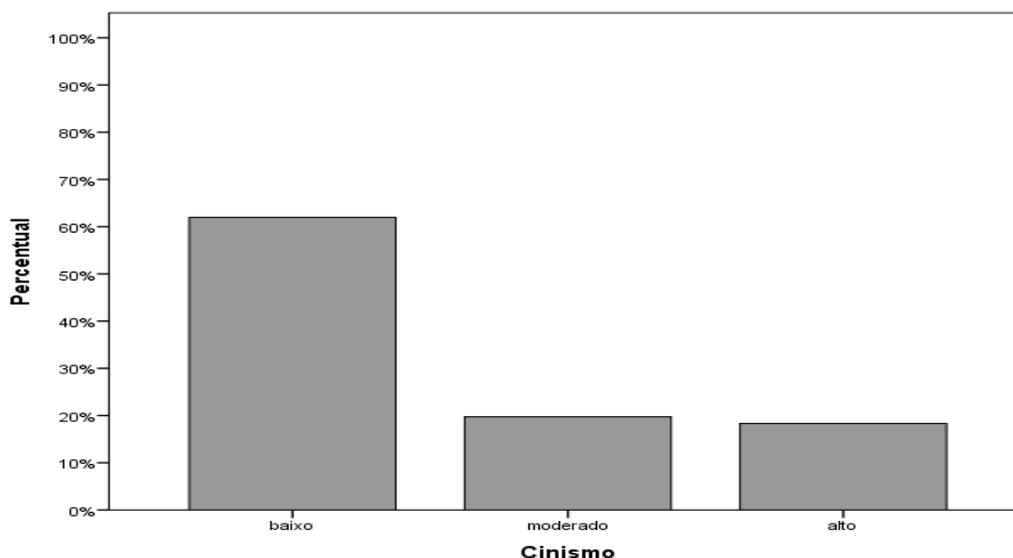
Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 3: Distribuição de Exaustão.



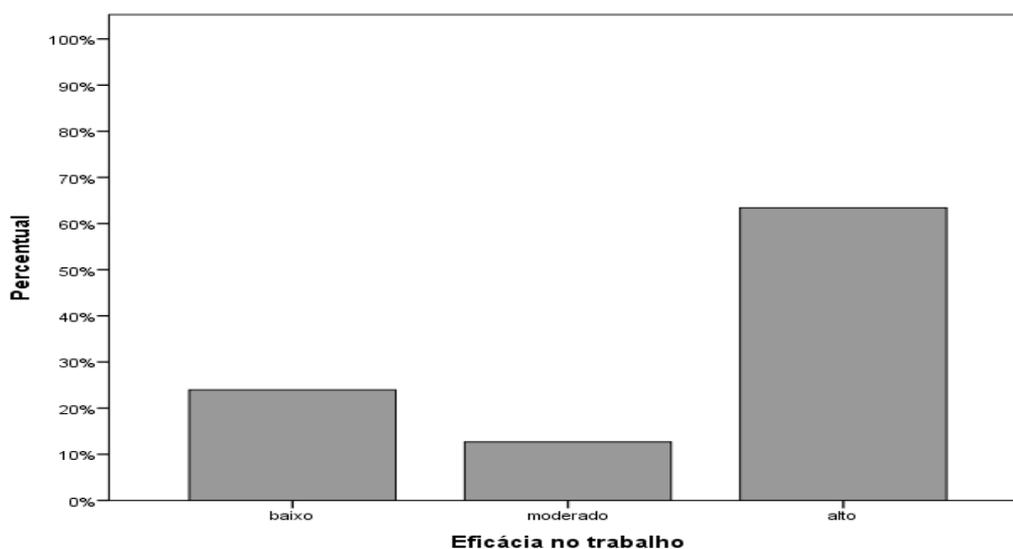
Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 4: Distribuição de Cinismo.



Fonte: Dados da pesquisa.

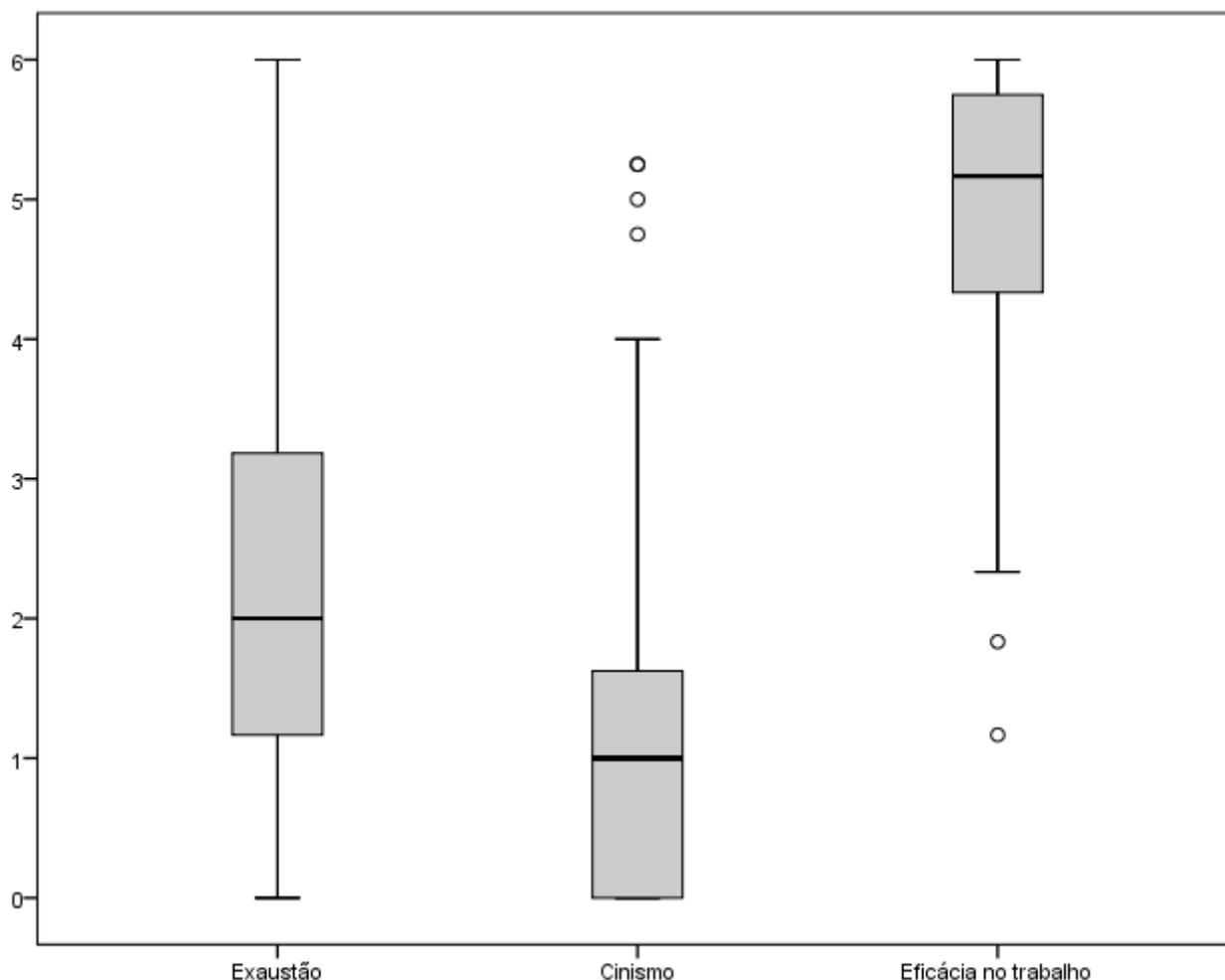
Figura 5: Distribuição de Eficácia no trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os domínios tiveram pontuações com diferença estatisticamente significativa ($P < 0,001$ em todas as comparações), sendo o Cinismo o domínio com menor pontuação, seguido de Exaustão e, finalmente, Eficácia no trabalho, domínio que possui a maior pontuação (Figura 6).

Figura 6: Distribuição dos domínios.



Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação às condições de aplicação da Análise Fatorial, observou-se que as variáveis são intercorrelacionadas o que é sugerido pelo teste de esfericidade de Bartlett ($\chi^2 = 886,5$; $p < 0,001$). Tais valores rejeitam a hipótese nula de que não haja intercorrelação entre os valores. A matriz de dados é adequada para proceder à análise fatorial. O índice de adequação da amostra de KMO foi calculado, sendo o seu valor 0,856.

Na Tabela 3 são apresentados os três fatores extraídos conforme os critérios da Análise Fatorial. Juntos, os mesmos explicam 73,8% da variância. O primeiro fator (Dimensão Exaustão) incluiu as questões 1 a 6, 8 e 9, que segundo o autor da escala formariam a dimensão Cinismo. O segundo fator, que seria a dimensão Eficácia no trabalho inclui as questões 11 até 16, e coincide com o esperado

conforme a definição do autor da escala. Já o terceiro fator (Dimensão Cinismo) está composto nesta análise pelas questões 7 e 10, já que as questões 8 e 9 ficaram na dimensão Exaustão na análise.

Tabela 3: Matriz estrutural das dimensões do *burnout*.

Itens	Dimensões		
	Exaustão	Eficácia no trabalho	Cinismo
1	0,872	-0,080	0,102
3	0,865	-0,233	0,067
5	0,846	-0,126	0,205
2	0,821	-0,036	0,100
4	0,744	-0,209	0,148
9(*)	0,709	-0,089	0,505
6	0,689	-0,226	0,277
8(*)	0,661	-0,181	0,570
16	-0,228	0,898	-0,053
14	-0,159	0,885	-0,004
15	-0,108	0,880	-0,137
12	-0,031	0,801	-0,268
11	-0,096	0,774	-0,060
13	-0,284	0,652	0,451
7	0,470	-0,145	0,673
10	0,568	-0,136	0,661
Autovalor	7,57	3,23	1,01
Porcentagem da variância Explicada	47,3	20,2	6,3

Fonte: Dados da pesquisa.

Pela análise fatorial pode-se observar que os itens 8 e 9 saturaram acima do ponto de corte de 0,60 e optou-se, estatisticamente, por mantê-los no fator em que a saturação foi maior.

Explica Marôco (2014) apud Bernd (2015) que, quando os itens que são reflexos de um fator saturam fortemente nesse fator, o comportamento destes itens é explicado essencialmente por esse fator.

Na análise das variáveis que compõem a escala MBI-GS, foram detectados que as variáveis referentes à Exaustão Emocional apresentaram médias moderadas de *burnout*, somente a EE6 apresentou uma média baixa, conforme os achados de Schuster, Dias e Battistella (2015).

Com relação ao Cinismo, as questões 7 e 10 apresentaram médias altas, o que divergiu dos estudos de Schuster, Dias e Battistella (2015), que apresentaram nessas questões as médias e desvio padrão baixos.

Quanto à Eficácia no Trabalho, a média encontrada nas variáveis foi considerada moderada, aparecendo duas questões 14 e 16 com médias altas.

Na Tabela 4 são apresentadas as medidas descritivas e o valor do Alfa de Cronbach para cada fator, além das correlações entre as dimensões, bem como os valores de correlação entre os fatores. Pode ser observada uma alta consistência interna para todas as dimensões dada pelos coeficientes Alfa de Cronbach altos, e uma correlação forte entre as dimensões de Exaustão e Cinismo. Já a eficácia no trabalho se correlaciona de forma moderada e inversa com a dimensão Exaustão e forte e inversa com a dimensão Cinismo. Estas correlações são apresentadas na Figura 7.

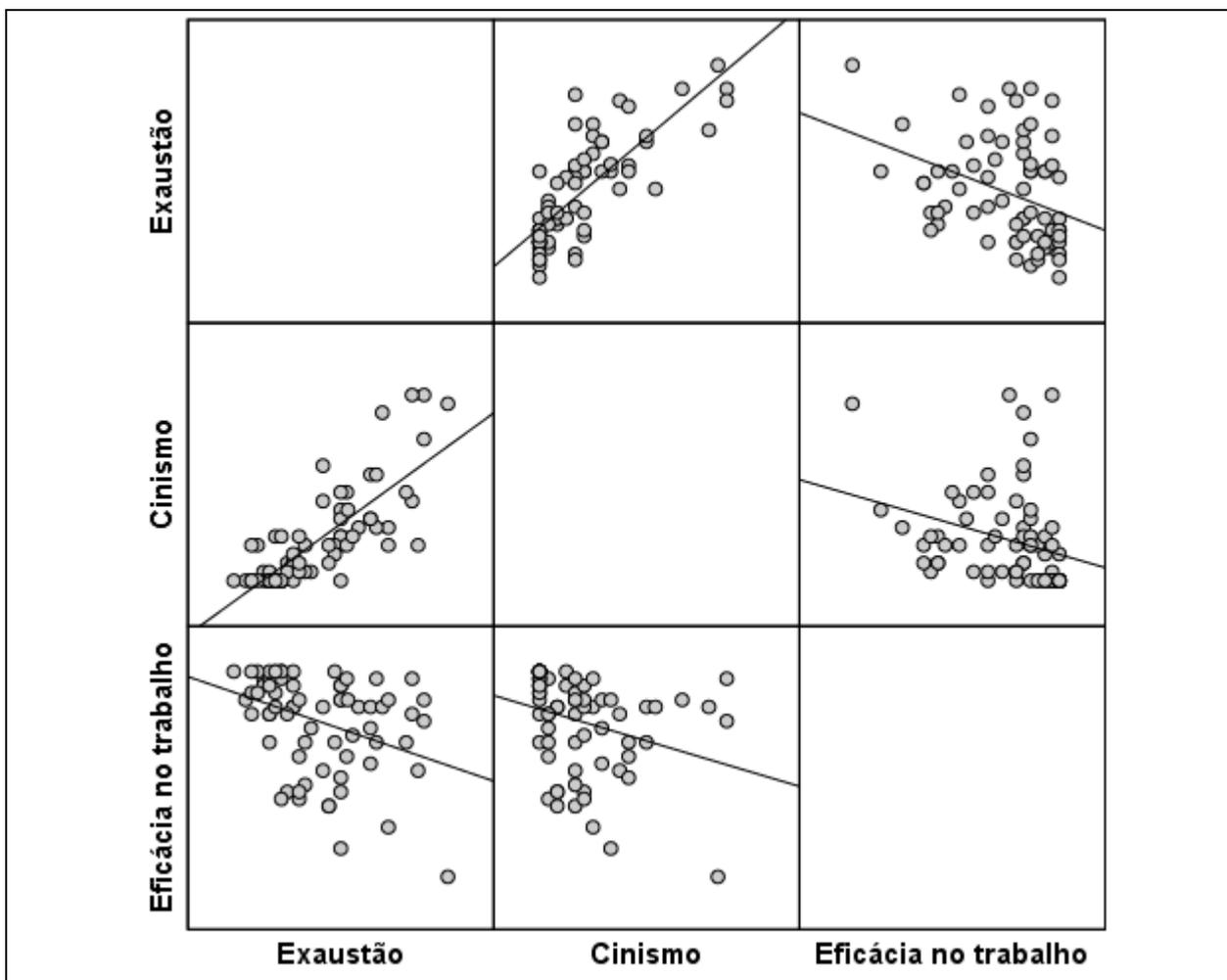
Tabela 4: Medidas descritivas, alfa de Cronbach e correlação entre as dimensões do escore.

	Média	Mediana	DP	P25	P75	α de Cronbach	Exaustão	Cinismo	Eficácia no trabalho
Exaustão	2,38	2,00	1,46	1,17	3,20	0,92	1,00	$r_s = 0,80$ ($P < 0,001$)	$r_s = -0,42$ ($P < 0,001$)
Cinismo	1,15	1,00	1,35	0	1,75	0,90	$r_s = 0,80$ ($P < 0,001$)	1,00	$r_s = -0,50$ ($P < 0,001$)
Eficácia no trabalho	4,83	5,17	1,14	4,33	5,83	0,91	$r_s = -0,42$ ($P < 0,001$)	$r_s = -0,50$ ($P < 0,001$)	1,00

r: Coeficiente de correlação de Spearman

Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 7: Correlações entre as dimensões.



Fonte: Dados da pesquisa.

Para identificar as possíveis associações entre as variáveis, inicialmente, foram utilizadas as 16 questões do instrumento. Os testes realizados incluíram o Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) que apresentou coeficiente de 0,856 e o teste de esfericidade de Bartlett evidenciou resultado significativo ($p < 0,001$). Tais resultados configuraram-se como satisfatórios e assim prosseguiu-se a análise fatorial que resultou em três fatores com autovalores superiores a 1,0, sendo que, em conjunto, explicaram 78,3% do total da variância.

A fim de identificar a confiabilidade dos fatores, aplicou-se o alpha de Cronbach. Segundo classificação de Hair et al. (2005), índices entre $0,8 \leq \alpha < 0,9$ apresentam muito boa associação entre as variáveis e índices $> 0,9$ são considerados excelentes (Tabela 4).

Ao serem comparadas as dimensões entre os gêneros, é possível observar uma diferença estatisticamente significativa para os postos médios da Exaustão, sendo os valores das mulheres mais altos que os dos homens ($P=0,040$). Em relação à Eficácia no Trabalho os homens têm maior pontuação do ponto de vista estatístico quando comparados com as mulheres ($P=0,044$). Estes resultados estatisticamente significativos são apresentados na Tabela 5.

Tabela 5: Tabela comparativa dos fatores entre homens e mulheres.

	Feminino					Masculino					Teste de Mann-Whitney
	Média	Mediana	DP	P25	P75	Média	Mediana	DP	P25	P75	P
EE	2,70	2,67	1,52	1,33	3,83	1,88	1,67	1,22	1,00	3,00	0,040
CI	1,32	1,00	1,42	0,25	1,75	0,90	0,38	1,21	0,00	1,50	0,108
ET	4,65	5,00	1,16	3,71	5,67	5,13	5,42	1,09	5,13	5,88	0,044

Dados comparados pelo teste de Mann Whitney. DP: desvio padrão; P25-P75: percentis 25 e 75
 Fonte: Dados da pesquisa.

Quando comparados os fatores entre os diferentes tempos de atuação no setor bancário foi constatado que não houve diferença estatisticamente significativa conforme o tempo no setor. Na tabela 6 são apresentados estes resultados.

Tabela 6: Comparação dos fatores entre diferentes tempos de atuação no setor bancário.

	Menos de 5 anos					De 5 a 10 anos					Mais de 10 anos					
	Média	Mediana	DP	P25	P75	Média	Mediana	DP	P25	P75	Média	Mediana	DP	P25	P75	P
Exaustão	2,11	1,67	1,42	1,17	3,00	2,32	2,50	1,39	1,00	3,17	2,55	2,67	1,52	1,21	3,71	0,545
Cinismo	0,76	0,25	1,26	0,00	1,13	1,25	1,00	1,47	0,00	2,25	1,32	1,00	1,35	0,25	1,75	0,139
Eficácia no trabalho	4,78	5,25	1,41	3,54	5,79	4,77	5,17	1,15	3,83	5,67	4,88	5,08	1,00	4,33	5,83	0,885

Dados comparados pelo teste de Kruskal Wallis. DP: desvio padrão; P25-P75:percentis 25 e 75.

Fonte: Dados da pesquisa.

Visando tornar mais claros os resultados, foi elaborado o Quadro 5 apresentando os níveis de *burnout* sinalizados na teoria, divididos em baixo, moderado/intermediário e alto, de acordo com a metodologia utilizada por Mclaurine (2008).

Quadro 5: Níveis de *burnout*.

	Baixo	Moderado	Alto
Burnout	<1,33	1,34 – 2,43	>2,43
Exaustão Emocional	<2,0	2,1 – 3,19	>3,20
Cinismo	<1,0	1,01 – 2,10	>2,20
Eficácia no Trabalho	>4,0	4,01 – 4,99	>5,0

Fonte: Mclaurine (2008)

A partir da apresentação de cada uma das médias de cada questão, pode-se encontrar as médias de cada uma das dimensões, sendo que a dimensão Exaustão Emocional foi realizada com a média das respostas 1 a 6, o Cinismo com o cálculo das médias das respostas das questões das questões 7 a 10; e a dimensão Eficácia no Trabalho com a média das respostas das questões 11 a 16, conforme Tabela 7.

Tabela 7: Índices médios de *Burnout*

	Média
Exaustão Emocional	2,38
Cinismo	1,15
Eficácia no trabalho	4,83
<i>Burnout</i> ¹	1,62

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 8 apresenta a média das respostas encontradas no questionário e respectivo desvio-padrão, a fim de analisar a média de cada uma das dimensões para identificação dos níveis de *burnout*.

¹ Para cálculo do *burnout* o fator Eficácia no Trabalho teve seus escores invertidos.

Tabela 8: Média das respostas da pesquisa.

	Média	DP
1 Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho	2,60	1,55
2 Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho	3,24	1,44
3 Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho	2,52	1,66
4 Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim	1,37	1,78
5 Sinto-me acabado por causa do meu trabalho	1,90	1,78
6 Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado	2,66	2,18
7 Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função	1,00	1,44
8 Sou menos entusiasmado com o meu trabalho	1,61	1,52
9 Sou mais descrente sobre a contribuição do meu trabalho para algo	1,17	1,67
10 Duvido da importância do meu trabalho	0,82	1,50
11 Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho	4,35	1,48
12 Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho	4,13	1,73
13 Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho	5,04	1,31
14 Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização	5,06	1,39
15 Na minha opinião, sou bom no que faço	5,24	1,14
16 No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam	5,17	1,23

Fonte: Dados da pesquisa.

Considerando-se os dados apontados por Mclaurine (2008) e os objetivos propostos pelo presente estudo, constatou-se que, de acordo com as médias de Exaustão Emocional, obteve-se resultados que variam de 1,37 até 3,24, achando sua média em 2,38, que pode ser considerada moderada, tendo em vista que a escala vai de 0 a 6, onde 0 representa que nunca teve este sentimento e 6 que o tem todos os dias, conforme os critérios de Mclaurine (2008).

Assim, foi comprovado um nível moderado de exaustão emocional nos funcionários das instituições bancárias que participaram do presente estudo. Esses dados corroboram com os achados de Costa et al. (2016) em que foi encontrada média de 2,27, em estudo com bancários de bancos públicos do município de Santa Maria (RS).

De acordo com o Modelo de Maslach (1976), a Exaustão Emocional é a primeira dimensão que acusa a existência da síndrome, visto que, a interpretação da escala Likert, aponta que quanto menor a média, mais baixo é o indicativo de

Exaustão Emocional, visualiza-se que nesta amostra o índice médio de 2,38, é considerado indicativo de nível moderado de *burnout*.

A Exaustão Emocional é considerada a qualidade central da síndrome de *burnout* e a manifestação mais óbvia dessa complexa síndrome, pois se uma pessoa se descreve experimentando a síndrome, ela estará, frequentemente, referindo-se à experiência de exaustão (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; SÁ; MARTINS-SILVA; FUNCHAL, 2014).

Quando analisados os níveis de cinismo, os níveis encontrados nesta pesquisa vão de 1 até 1,61, encontrando aqui média em 1,15, caracterizando-se como moderado nível de cinismo, o que vai ao encontro dos resultados de Costa et al. (2016) em que foi encontrada média de 1,18 na dimensão Cinismo, que representa um nível moderado de Síndrome de *burnout*, bem como aos resultados do estudo de Silva et al. (2015) que avaliou a síndrome também em bancários de diversas agências da região da campanha gaúcha.

O Cinismo avalia atitude de descrença e desinteresse em relação às suas atividades laborais. Desse modo, tendo em vista a média (1,15), indicada pelos respondentes, é possível afirmar que os trabalhadores bancários não estão descrentes em relação às suas tarefas. O cinismo refere-se ao desenvolvimento de atitudes negativas e insensíveis para com as pessoas com quem se trabalha (SÁ; MARTINS-SILVA; FUNCHAL, 2014).

Ao final das análises específicas, a Eficácia no Trabalho foi estudada, tendo suas médias invertidas pelo aspecto positivo dos questionamentos, com resultados entre 4,13 e 5,24, com média de 4,83, apresentando moderado nível de eficácia no trabalho. Também nos achados de Costa et al. (2016) foi encontrada média de 4,65, que na escala do instrumento, representa moderado nível de *burnout*, com dados semelhantes aos estudos de Silva et al. (2015) também com bancários em que foi obtida média de 4,32 na dimensão Eficácia no Trabalho.

A redução da Eficácia no Trabalho evidencia o sentimento de insatisfação com as atividades laborais que o bancário realiza, gerando um sentimento de insuficiência e baixa autoestima no trabalho (SILVA; BRAGA; ALVES, 2012).

De maneira inversa aos achados de Ferreira et al. (2016), a Eficácia no Trabalho apresentou a maior média entre os três aspectos.

Os dados desse estudo apontaram para um desvio padrão considerado elevado, o que demonstra que pode haver uma variação muito grande entre níveis bastante baixos e altos de *burnout* entre os indivíduos pesquisados.

Em relação ao gênero, observou-se uma correlação significativa com os componentes do *burnout*, apontando que as mulheres têm uma percepção de exaustão, em média, ligeiramente superior aos homens. Loureiro (2013) aponta que é dada como justificativa a esta maior propensão para o *burnout* da parte do gênero feminino, o fato de as mulheres tenderem a ser mais emocionais.

Da mesma forma, também se verifica uma tendência para os homens apresentarem níveis médios de Eficácia no Trabalho superiores. Apesar destes dados não serem estatisticamente significantes, convergem com outros estudos, como por exemplo, Maslach e Jackson (1981).

Com respeito ao *burnout* especificamente, há argumentos de que o *burnout* é uma experiência mais feminina (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) observaram que existe uma tendência para as mulheres terem maior exaustão emocional do que os homens, enquanto os homens tendem a ter maior cinismo do que as mulheres. Isso é consistente com a teoria dos papéis de gênero (EAGLY, 1987), que prediz que as mulheres deveriam ser mais propensas a expressar sentimentos de exaustão emocional e física porque elas tendem a expressar suas emoções, enquanto os homens deveriam ser mais propensos ao cinismo porque eles aprendem a ocultar suas emoções (PURVANOVA; MUROS, 2010).

Muitas atividades profissionais realizadas por mulheres são ricas em estressores emocionais e interpessoais, tais como o *feedback* negativo dos clientes (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001) e percepções de desigualdade com os clientes (SCHAUFELI, VAN DIERENDONCK E VAN GORP, 1996). Através do processo de socialização de gênero, as mulheres aprendem a lidar com as demandas emocionais e interpessoais, porque essas habilidades são fundamentais do gênero social. Em contraste, os homens podem não ter essas habilidades porque não são necessárias para o sucesso do gênero masculino (EAGLY, 1987).

Especificamente, porque as mulheres ainda são responsáveis por mais de 50% das tarefas domésticas e, muitas ainda possuem filhos em idade escolar e cuidam de familiares idosos (MATLIN, 2004), elas experimentam mais demandas

relacionadas à família, como o malabarismo nas funções e o conflito de papéis (PURVANOVA; MUROS, 2010).

Os resultados para o *burnout* geral parecem dar credibilidade à suposição comum de que o *burnout* é mais uma experiência feminina - as mulheres são mais prováveis de reportar *burnout* do que os homens. No entanto, o exame mais detalhado dos dois componentes centrais do *burnout* – exaustão emocional e cinismo – revela uma história com mais nuances. Ou seja, as mulheres são mais prováveis de reportar o componente de *burnout* emocional do que os homens, enquanto os homens são mais prováveis de reportar o componente de cinismo do que as mulheres (PURVANOVA; MUROS, 2010).

Eagly (1995) levantou preocupações semelhantes, dizendo que os pesquisadores podem temer que seus resultados possam levar a conclusões da suposta inferioridade de um gênero sobre o outro. No entanto, estimar o tamanho das diferenças de gênero de forma empírica pode servir para corrigir as percepções populares. Os estudos de Eagly (1995) revelaram que, embora a opinião popular considere que as mulheres estão mais afligidas psicologicamente do que os homens, essas caracterizações são largamente infundadas em relação ao *burnout* relacionado ao trabalho.

Especificamente, as mulheres tendem a estar mais exauridas emocionalmente do que os homens, mas os homens tendem a ter mais cinismo do que as mulheres. Este achado é importante porque chama a atenção para o fato de que (a) os profissionais devem aprender a reconhecer o *burnout* em ambos os gêneros, e (b) ambos os gêneros podem precisar de ajuda e apoio organizacional para lidar com o *burnout* (PURVANOVA; MUROS, 2010).

Aparentemente, o *burnout* não afeta apenas os bancários que atuam por mais tempo na instituição bancária, mas todos os participantes por igual. Os dados encontrados nesse estudo são divergentes aos apontados por Loureiro (2013) e Maslach (2003), quando indicam que a experiência profissional se correlaciona negativamente com as três dimensões do *burnout*, sendo os trabalhadores com menos anos de serviço mais propensos ao *burnout* comparativamente aos trabalhadores mais experientes.

Os resultados do estudo de Brewer e Shapard (2004) indicaram uma pequena, mas significativa correlação negativa entre idade e *burnout* e uma

pequena, mas significativa correlação negativa entre tempo de experiência no cargo e *burnout* para pelo menos alguns grupos ocupacionais nos Estados Unidos.

A partir da aplicação do *Maslach Burnout Inventory* (MBI) para a investigação quanto à Síndrome de *burnout*, verificou-se, pelo índice de Exaustão Emocional dos bancários que participaram desse estudo, que os mesmos se encontram iniciando um processo em que a percepção da própria competência para a realização do trabalho poderá ser comprometida, vindo a demonstrar, de forma moderada, estarem emocionalmente esgotados. Esse esgotamento pode ser justificado devido ao contato diário mantido com as pessoas que atendem, resultando, assim, em uma tensão emocional. Essa situação pode levar a uma avaliação negativa de si mesmo e, com isso, ocorrer uma perda de grande parte de sua autoestima (TELLES; PIMENTA, 2009).

Em menor escala, com a evolução da dimensão Cinismo, que avalia os sentimentos, as atitudes negativas para com as pessoas destinatárias do trabalho, poderão substituir o vínculo afetivo pelo racional. Se não apoiados ainda nesta fase, poderão acentuar o sofrimento psíquico e afetivo; daí a importância de contemplar nas políticas e práticas de Gestão de Pessoas em instituições bancárias, ações de apoio e de promoção de saúde psíquica, bem como considerar a capacitação de lideranças para identificarem e intervirem adequadamente nestas situações de *burnout*. Nesse estudo, a dimensão Cinismo foi moderada, com média de 1,15, o que pode estar atrelado ao fato desses trabalhadores serem externos e ter pouco contato físico com os clientes, diferente dos trabalhadores bancários internos, que têm contato direto e diário com os clientes nas agências.

A terceira dimensão, baixa realização profissional, denota a tendência a avaliar-se negativamente devido à falha em produzir resultados. Essa dimensão é considerada uma combinação das outras duas, afinal uma situação de trabalho com demandas crônicas, que contribuem para a exaustão e despersonalização é provável que ocorra um sentimento de ineficácia e incompetência (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Segundo a literatura, a análise dos fatores Exaustão Emocional e Cinismo são suficientes para distinguir entre trabalhadores com ou sem *burnout* (SCHAUFELI et al., 2001).

Com base nos resultados obtidos, considera-se que a amostra em questão apresenta Síndrome de *burnout* moderado. Na interpretação dos resultados obtidos

no MBI-GS, os itens são avaliados pela frequência, desse modo, altos escores em exaustão e despersonalização e baixos escores em eficácia profissional indicam a ocorrência de *burnout* (SCHAUFELI et al., 2002; SCHAUFELI; BAKKER, 2003).

Corroborando com os dados encontrados por Schuster, Dias e Battistella (2015), a média de *burnout* foi de 1,62, caracterizando como moderado o índice de *burnout*.

Analisando os resultados obtidos, tendo como base o Modelo de *burnout* de Maslach e Jackson (1986), a exaustão é a primeira dimensão a surgir, como indicativo da síndrome, e esta, neste grupo, evidencia índice médio de 2,38 que pode ser considerado indicativo de um nível de *burnout* significativo. A segunda dimensão do modelo de *burnout* refere-se ao Cinismo, a qual obteve índice médio de 1,15, representando também indicativo de nível moderado. Por fim, o envolvimento pessoal no trabalho apresentou um valor da média de 4,83, considerado valor moderado, o que corrobora com a média de *burnout* que também teve nível moderado.

Em conformidade a Schaufeli e Bakker (2003), a Exaustão Emocional e o Cinismo afiguram-se como os principais sintomas do *burnout*. Estas dimensões representam o componente energético e interpessoal, respectivamente, sendo que a síndrome é representada pelo polo negativo destas duas dimensões. Em contrapartida, Maslach (2007) aponta em seus estudos que a Eficácia no Trabalho possui relação inversa com as outras duas dimensões (Exaustão Emocional e Cinismo).

As modificações introduzidas na escala de *burnout* proposta por Maslach e Jackson (1981) têm produzido resultados satisfatórios em vários aspectos. A distribuição fatorial dos itens que tende a emergir a partir das diferentes análises realizadas é suficientemente interpretável e possibilitou, nesse caso, a identificação clara das três dimensões originais, sendo que todas demonstraram moderado nível de *burnout*.

Entretanto, não é possível afirmar que no futuro os bancários estão isentos de desenvolver *burnout*, uma vez que o ambiente de trabalho do bancário está cada vez mais estressante devido às mudanças associadas ao processo de globalização, privatização e as diversas fusões nesse setor.

As rápidas mutações do ambiente, juntamente com a competitividade do mercado, têm impactado negativamente nos métodos de trabalho no setor bancário,

devido ao excesso de cobranças por resultados, portanto as constantes pressões sofridas no cotidiano têm sido um fator determinante para desencadear a Síndrome de *burnout* (REATTO et al., 2014).

As diversas fontes de pressão no trabalho bancário estão permeadas pelas alterações que aconteceram no ambiente de trabalho, podendo-se citar: cliente e a não resolução do problema do cliente; problemas com o sistema de informação/informática; atingimento de metas; falta de treinamento, insegurança profissional; instabilidade; medo do desemprego; falta de recursos humanos; excesso de trabalho; falhas no processo de comunicação; excesso de produtos e serviços; inter-relacionamento pessoal; falta de segurança física e medo de assaltos. Constata-se que as fontes de pressão estão interligadas diretamente, sendo que uma influencia a outra em uma relação dinâmica, de forma que não podem ser compreendidas isoladamente. Às vezes, uma fonte de pressão reforça a outra e ambas estão vinculadas a uma mesma situação ou contexto (VELOSO; PIMENTA, 2005).

As metas, o fato de ter que vender, as possibilidades de punição por meio dos mecanismos de avaliação de desempenho, carga horária excessiva e agressões dos clientes fazem parte da rotina dos bancários e são fontes de pressão que atuam concomitantemente, interagindo entre si e com o indivíduo, podendo, assim, influenciar nas dimensões da síndrome.

Pode-se inferir que as instituições financeiras apresentam diversos fatores que geram estresse em todos os funcionários, e que a demanda excessiva de clientes ocasiona desconforto aos funcionários (SILVA; BRAGA; ALVES, 2012). Sendo fundamental, portanto, investir em uma Gestão Estratégica de Pessoas, com definição de políticas e práticas voltadas à saúde dos trabalhadores.

4.3 Propostas de ações voltadas à saúde dos trabalhadores nas instituições bancárias

O alinhamento do bancário com a missão, os valores e os objetivos da sua instituição é fundamental para uma boa qualidade de serviço, diferenciadora neste setor de atividade. O estudo revela que este desalinhamento é afetado pelo *burnout*, designadamente pela exaustão. A prevenção de elevados níveis de exigências do

trabalho e a valorização da profissão de bancário reduzem a exaustão e a ineficácia profissional. Por sua vez, a redução da exaustão traduz-se em menos cinismo.

Diante dos níveis moderados de *burnout*, entende-se a necessidade de o setor bancário rever suas políticas e práticas de gestão para tentar reverter essa situação. Ao contrário, a tendência será um distanciamento cada vez maior entre os indivíduos e os valores, objetivos e missão da empresa.

Moreno et al. (2011) apresentam estratégias e intervenções no enfrentamento da Síndrome de *burnout*. Os estudos enfatizam três níveis de intervenções, ou seja, estratégias organizacionais, aplicadas ao ambiente de trabalho; estratégias individuais focadas nas respostas pessoais, ao tentar regular as emoções frente a uma situação estressante e estratégias combinadas centradas na interação do contexto ocupacional com o indivíduo. Nesse estudo, são sugeridos três tipos de estratégias de intervenção para a prevenção e tratamento da síndrome de *burnout*:

- estratégias individuais: realização de treinamento conforme necessidades individuais, treinamento com foco em gestão de administração do tempo;
- estratégias grupais: ampliação de ações de apoio social no trabalho por parte das lideranças e colegas de trabalho, divisão de tarefas;
- estratégias organizacionais: programas voltados à melhoria do ambiente e clima organizacional.

No contexto bancário, a exaustão e o desencadear do *burnout* podem ser prevenidos pela gestão das exigências do trabalho, nomeadamente, diminuição da sobrecarga de trabalho e pressão de tempo.

Moreno et al. (2011) propõem que as estratégias para o enfrentamento da síndrome de *burnout* devem variar conforme o objetivo desejado, incluindo intervenções focadas no indivíduo como baseadas em habilidades comportamentais e cognitivas de *coping*, meditação, educação em saúde e atividade física; na relação indivíduo-organização compreendendo as ações para melhoria da comunicação e trabalho em equipe, entre outras.

As lideranças de todos os níveis hierárquicos, iniciando pela alta gestão, devem empenhar-se em um programa de controle de estresse. Lembrando que sem o comprometimento do topo, a gestão de pessoas não conseguirá implantar nenhuma ação. Até que o tema seja aceito como um problema a ser solucionado,

em vez de uma implicação de crítica pessoal, pode haver resistência por parte dos funcionários da empresa em relação a quaisquer iniciativas.

Uma boa liderança pode trazer a equipe grandes benefícios, onde a visão do líder pode diagnosticar, prevenir ou diminuir tais problemas e trazendo a sua equipe uma comodidade, onde os fatores pré-disponíveis ao desenvolvimento seriam em sua maioria sanados e prevenidos (WINDISCH; SANTOS, 2017).

A liderança tem uma influência precisa no clima organizacional, direcionando as condutas e fornecendo condições para que o grupo de colaboradores exerça suas atividades com compromisso e alinhamento estratégico (BALSANELLI; CUNHA, 2014).

Aproximar o líder de sua equipe proporcionando clareza nos papéis e nas relações, evidenciando a responsabilidade do time no atingimento dos resultados da área atrelados à estratégia da organização.

Discorrem Pereira e Cabral (2010) que o líder atual deve adotar uma postura mais humana em relação aos seus liderados e, assim, aliar as atividades burocráticas inerentes a sua posição, ao fortalecimento das relações interpessoais.

Líderes considerados eficazes têm a capacidade de reconhecer a complexidade da motivação e de captar a dinâmica dos grupos e a realidade de cada organização. Os estilos mostram que os melhores líderes possuem maior tolerância, o que lhes permite captar situações nos diferentes contextos e tomar decisões de modo mais assertivo.

As ações devem ter início no nível estratégico, com a qualificação da capacidade de liderança para ouvir as pessoas, dimensionar melhor as ações e demandas do trabalho, atuarem como inspiradores e geradores de sentido no trabalho, não apenas como colaboradores de metas.

Por meio da liderança inspiradora, referencia Costa (2016), o líder conduz e executa os processos de forma mais natural, elevando o estímulo necessário para manter o propósito dos valores motivacionais no grupo.

No nível operacional, sugere-se a busca de parcerias com profissionais externos para apoio social e psicológico, quando detectados quadros de adoecimento: parcerias e convênios com academias, drogarias e lojas de utilidades garantindo desconto aos colaboradores; parcerias com psicólogos ou psicanalistas; criação de programas de assistência aos funcionários, inclusive com aconselhamento profissional.

A promoção de uma rede de suporte social, entre grupos e chefias para troca de informações, orientações, experiências e sentimentos sobre as mais diversas questões relacionadas ao trabalho e a organização, é um ponto destacado em termos de intervenção. Para Maslach e Leiter (1999), dividir as dificuldades individuais com colegas de trabalho e supervisores dentro de um clima de respeito e conforto emocional auxilia o profissional a distanciar-se dos problemas dos clientes, sendo este elemento essencial de prevenção ao *burnout*.

No nível de gestão de processos e competências de liderança, sugere-se: aumento da variedade de rotinas, para evitar a monotonia; prevenir o excesso de horas extras; melhorar as condições físicas e sociais de trabalho; reduzir os conflitos pessoais no trabalho; reduzir a burocracia para os funcionários.

Sugere-se ainda a elaboração de políticas de promoção da saúde e prevenção do adoecimento a nível grupal e ligadas ao pessoal do nível estratégico e operacional, tais como:

- implantação de programas de promoção da qualidade de vida no trabalho;
- investir no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos colaboradores;
- monitoramento do desempenho de cada funcionário para identificar sintomas de estresse e *burnout*;
- realização de pesquisas de atitude para identificar as fontes de estresse da organização e para desenvolver procedimentos de seleção e colocação que garantam uma boa combinação entre pessoas e cargos;
- incentivos a uma alimentação saudável;
- incentivo aos programas de meditação, exercícios de respiração que estimulam o relaxamento e busca de espiritualidade.

Para DuBrin (2003), uma técnica de controle igualmente importante é a prática de bons hábitos de trabalho e da administração do tempo. Ao estabelecer prioridades e minimizar a procrastinação, as pessoas podem conseguir melhor controle sobre suas vidas. O ganho de controle é especialmente importante, porque estar fora de controle é um grande estressor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentro de qualquer organização, toda a sua estrutura é consequência do ambiente interno e externo, e cada indivíduo é resultado do meio em que convive, tanto no trabalho como em sua vida pessoal. A busca por uma melhor qualidade de vida pessoal e no trabalho faz com que o indivíduo reduza seus níveis de estresse e, conseqüentemente, *burnout*.

Almejando esse cenário, as organizações vêm qualificando suas políticas e práticas de gestão de pessoas, bem como alinhando processos e desenvolvendo a competências de lideranças para auxiliarem os funcionários a prevenir e/ou reduzir o estresse.

O presente estudo teve como objetivo avaliar os sintomas de Síndrome de *burnout* em bancos da Região Sul do Brasil a partir da aplicação da escala *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS).

Em relação ao perfil sociodemográfico e profissional dos trabalhadores bancários externos, a amostra pesquisada foi composta por 62% de mulheres. Foram mais frequentes as faixas etárias correspondentes a funcionários de 31 a 40 anos. A maior parte da amostra tem terceiro grau completo, são gerentes e tem de 10 a 20 anos no setor bancário.

Os resultados apontam a presença de *burnout* no setor bancário, sendo que as dimensões apresentaram indicativos moderados de *burnout*, conforme os critérios estabelecidos por Schaufeli e Bakker (2003) e McLaurine (2008), haja vista que seriam indicativos de *burnout* índices moderados nas três dimensões - Exaustão Emocional, Cinismo e Envolvimento no Trabalho, bem como no índice médio de *burnout*.

Desta forma, a Exaustão Emocional seria a primeira dimensão a surgir como indicativo da patologia, apresentando pontuação que a caracteriza como moderada.

No caso deste estudo, verificou-se que a Exaustão, apresentou resultado médio de 2,38, indicando que o sentimento de exaustão é moderado nos indivíduos que fizeram parte deste estudo. Na mesma linha, os níveis de cinismo tiveram média em 1,15, caracterizando-se como moderado nível de cinismo. A dimensão Eficácia no Trabalho foi estudada, que apresenta suas médias invertidas pelo aspecto positivo dos questionamentos, e teve média de 4,83, apresentando moderado nível de eficácia no trabalho.

A comparação das dimensões entre os gêneros mostrou uma diferença estatisticamente significativa para os postos médios da Exaustão, sendo os valores das mulheres mais altos que os dos homens ($P=0,040$). Em relação à Eficácia no Trabalho os homens têm maior pontuação do ponto de vista estatístico quando comparados com as mulheres ($P=0,044$).

Em relação ao gênero, observou-se uma correlação significativa com os componentes do *burnout*, apontando que as mulheres têm uma percepção de exaustão, em média, ligeiramente superior aos homens. Alguns autores apontam que as mulheres deveriam ser mais propensas a expressar sentimentos de exaustão emocional e física porque elas tendem a expressar suas emoções, realizam as tarefas domésticas, cuidam dos filhos e de parentes idosos. Já os homens seriam mais propensos ao cinismo porque eles aprendem a ocultar suas emoções.

Nesse estudo são sugeridos três tipos de estratégias de intervenção para a prevenção e tratamento da síndrome de *burnout*: estratégias individuais; estratégias grupais; e estratégias organizacionais.

As lideranças de todos os níveis hierárquicos, iniciando pela alta gestão, devem empenhar-se em um programa de controle de estresse. Lembrando que sem o comprometimento do topo, a gestão de pessoas não conseguirá implantar nenhuma ação. As ações devem ter início no nível estratégico, com a qualificação da capacidade de liderança para ouvir as pessoas, dimensionar melhor as ações e demandas do trabalho, atuarem como inspiradores e geradores de sentido no trabalho, não apenas como colaboradores de metas. Sugeriu-se ainda a elaboração de políticas de promoção da saúde e prevenção do adoecimento.

O estudo apresentou limitações, mesmo ante ao rigor científico e metodológico utilizado. Há limitação na pesquisa em função da escolha da população pesquisada ter sido por acessibilidade ou conveniência, como também os trabalhadores escolhidos nas instituições financeiras formarem uma amostra menor, haja vista que os trabalhadores internos são uma parcela mais representativa no quadro de colaboradores. O número de respondentes reduzido da amostra também representou uma limitação.

Para trabalhos futuros, sugere-se a replicação do estudo junto aos trabalhadores bancários internos e com maior número de respondentes, possibilitando uma análise mais detalhada de cada amostra, bem como a replicação em outros tipos de indústria ou regiões do Brasil, possibilitando a comparação entre

as mesmas e entre regiões. Recomenda-se também a adoção de outras escalas de mensuração da síndrome de *burnout*. Estes pontos foram percebidos durante a pesquisa, no entanto, não foi o foco do estudo.

Sugere-se ainda a realização de uma pesquisa qualitativa, para entender a prevalência da dimensão Eficácia no Trabalho, buscando compreender quais fatores interferem, tais como benefícios, crescimento, carreira, ou estabilidade se acentua mais. Entender os fatores que interferem nos resultados das dimensões Cinismo e Exaustão Emocional terem sido moderados. Devem ser analisados os resultados da pesquisa quantitativa e da pesquisa qualitativa, a fim de compreender melhor os resultados a serem encontrados.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Manuel Viegas de. Reabilitação psicossocial e inclusão na saúde mental: da Biologia à Economia da saúde: da inserção à criação artística. **Editora Imprensa da Universidade de Coimbra**, 2014.
- ALCHIERI, José Carlos; CRUZ, Roberto M. **Estresse**: conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenções. São Paulo: Casas do Psicólogo, 2004.
- ALEXANDRE, Francisco F. **Reestruturação e o fim da segurança no emprego no Banco do Brasil**. Tese (Pós-Graduação em Economia e Gestão das Relações do Trabalho) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, SP, 2002.
- ALVAREZ, G.E.; FERNÁNDEZ, R.L. El síndrome de “*Burnout*” o el desgaste profesional. **Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.**, v.11, n.39, p.257-265, 1991.
- ARAÚJO, R.L. **Síndrome de burnout**. 2012. 72f. Monografia (Especialista em Gestão de Recursos Humanos), Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2012.
- BAKKER, A.B.; DEMEROUTI, E.; SCHAUFELI, W.B. Validation of the Maslach Burnout Inventory - general survey : an Internet study. **Anxiety, Stress and Coping**, v.15, n.3, p.245-260, 2002.
- BALSANELLI, Alexandre Pazetto; CUNHA, Isabel Cristina K.O. Ambiente de trabalho e a liderança do enfermeiro: uma revisão integrativa. **Rev Esc Enferm USP**, v.48, n.5, p.938-43, 2014.
- BENETTI, Eliane Raquel Rieth et al. Variáveis de Burnout em profissionais de uma unidade de emergência hospitalar. **Cogitare Enferm**, v.14, n.2, p.269-77, abr./jun. 2009.
- BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- BERND, Daniele Cristina. **Influência da justiça organizacional mediada pelo burnout nos resultados disfuncionais de auditores internos**. 2015. 157f. Dissertação (Mestrado em Contabilidade), Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2015.
- BRASIL. Lei n. 7.492, de 16 de junho de 1986. **Define os crimes contra o sistema financeiro nacional, e dá outras providências**. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. 1986. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l7492.htm>. Acesso em: 29 abr. 2014.
- BRASIL. Ministério da Saúde do Brasil. Organização Pan-Americana da Saúde. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2001. (Série A. Normas e manuais técnicos, n. 114).

BRASIL. Ministério Da Saúde. Portaria nº 1.339/GM, de 18 de novembro de 1999: **Dispõe sobre lista de doenças relacionadas ao trabalho**. Diário Oficial da União, Brasília, 1999.

BREWER, Ernest W.; SHAPARD, Leslie. Employee burnout: a meta-analysis of the relationship between age or years of experience. **Human Resource Development Review**, v.3, n.2, p.102-123, June 2004.

BRIA, Mara et al. Maslach Burnout Inventory – General Survey: Factorial validity and invariance among Romanian healthcare professionals. **Job Burnout - Annual Review of Psychology**, v.1, n.3, p.103-111, December 2014.

CAMARGO, D.A. **Psiquiatria Ocupacional**: aspectos conceituais, diagnósticos e periciais dos transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho. 212f. 2004. Dissertação (Mestrado em Ciências Médicas, área de concentração em Saúde Mental), Pós-Graduação da Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, São Paulo.

CAMARGO, D.A. **Psiquiatria Ocupacional**. VIII Fórum de Saúde e Segurança no Trabalho. FEBRABAN, 2011.

CAMPOS, J.; CARLOTTO, M.S.; MAROCO, J. Oldenburg Burnout Inventory – Student Version: Cultural Adaptation and Validation into Portuguese. **Psicologia-Reflexão e Crítica**, v.25, n.4, p.709-718, 2012.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory - Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários brasileiros. **Psico-USF**, v.11, n.2, p.167-173, jul./dez. 2006.

CHIRKOWSKA-SMOLAK, Teresa; KLEKA, Pawel. The Maslach Burnout Inventory – General Survey: validation across different occupational groups in Poland. **Polish Psychological Bulletin**, v.42, n.2, p.86-94, 2011.

COSTA, Hertz Jacinto. **Manual de acidente do trabalho**. 3 ed. Curitiba: Juruá, 2009.

COSTA, Carlos Rafael R. et al. Síndrome de burnout: um estudo em bancos públicos. In: 5º FÓRUM INTERNACIONAL ECOINNOVAR, 9 a 12 de agosto de 2016, Santa Maria/RS. **Anais...** Santa Maria: UFSM, 2016.

COSTA, Carolina Pereira da Rocha e. A liderança inspiradora agregada a valores motivacionais para os procedimentos habituais de uma equipe de produção com foco na excelência. **Revista Especialize On-line IPOG**, Goiânia, n.11, v.01, jul. 2016.

DAFT, R.L. **Administração**. São Paulo: Pioneira, 2005.

DEMEROUTI, E. et al. The job demands-resources model of burnout. **Journal of Applied Psychology**, v.86, n.3, p.499-512, Jun 2001.

DIAS, Elizabeth Costa; ALMEIDA, Ildeberto Muniz. **Doenças relacionadas ao Trabalho: Manual de procedimentos para os Serviços de Saúde**. Serie A. Normas e manuais técnicos, n.114. Brasília, 2001.

DIEESE. Reestruturação Produtiva Reduz Emprego nos Bancos. **Boletim DIEESE**, n.196, p.9-14, 1997. Disponível em: <www.dieese.org.br/esp/estjul97.html>. Acesso em: 30 mar. 2017.

DUBRIN, A.J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 2003.

EAGLY, A.H. **Sex differences in social behavior: A social-role interpretation**. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1987.

EAGLY, A.H. The science and politics of comparing men and women. **The American Psychologist**, v.50, p.145-158, 1995.

ÉBOLI, Evandro. **MPT no Piauí acusa Banco do Brasil de assédio moral a gerentes e pede multa de R\$ 10 milhões**. O Globo, 14 jan. 2014. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/mpt-no-piaui-acusa-banco-do-brasil-de-assedio-moral-gerentes-pede-multa-de-10-milhoes-11297013>>. Acesso em: 06 jul. 2017.

ENACHE, R.G. Burnout syndrome and work accidents. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v.78, p.170-174, 2013.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS - FEBRABAN. **Número de bancários teve “crescimento vertiginoso” em 10 anos**. 2014. Disponível em: <<http://economia.uol.com.br/empregos-e-carreiras/noticias/redacao/2014/07/18/febraban-npumeros-de-bancarios-teve-crescimento-vertiginoso-em-10-anos.htm>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

FELICIANO, Katia Virginia de Oliveira; KOVACS, Maria Helena; SARINHO, Sílvia Wanick. Sentimentos de profissionais dos serviços de pronto-socorro pediátrico: reflexões sobre o burnout. **Rev. Bras. Saúde Matern. Infant.**, Recife, v.5, n.3, p.319-328, jul./set. 2005.

FERREIRA, R.E.D.D.S. **A organização do trabalho na Unidade de Doenças Infecto-contagiosas e a ocorrência de Burnout nos trabalhadores de Enfermagem**. 2011. Dissertação (Mestrado em enfermagem), Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.btdt.uerj.br/tde_arquivos/20/TDE-2011-10-18T131135Z-1898/Publico/DISSERTACAO_FINAL_RITA_ELZI_DIAS_DE_SEIXAS_FERREIRA.pdf>. Acesso em: 29 maio 2016.

FERREIRA, A.B.H. **Novo dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FERREIRA, Luiz Claudio. **Síndrome de burnout, uma epidemia que avança na categoria bancária**. Federação dos Trabalhadores do Ramo Financeiro dos Estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, 05 nov. 2015. Disponível em: <<http://bancariosrjes.org.br/sindrome-de-burnout-uma-epidemia-que-avanca-na-categoria-bancaria/>>. Acesso em: 06 jul. 2017.

FERREIRA, L.O. et al. Um estudo sobre síndrome do *Burnout* em funcionários de agência bancária da cidade de Juazeiro-BA. **Caderno de Cultura e Ciência**, Ano XI, v.15, n.1, p.113-124, out. 2016.

FERREIRA, M.C.; MENDES, A.M. Só de pensar em vir trabalhar já fico de mau humor: Atividade de atendimento público e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**, v.6, n.3, p.93-105, abr. 2001.

FILGUEIRAS, L. Reestruturação produtiva e emprego bancário. In: GOMES, A. (Org.). **O trabalho no século XXI: considerações para o futuro do trabalho**. São Paulo: A. Garibaldi, 2001. p.279-299.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Recessão econômica atual deve ser a pior da histórica do Brasil**. 2016. Disponível em:

<<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/03/1749299-recessao-economica-atual-deve-ser-a-pior-da-historia-do-brasil.shtml>>. Acesso em: 27 mar. 2016.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: Uma abordagem Psicossomática**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Estresse e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1997.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1996.

FRANÇA, H.H. A Síndrome de Burnout. **Revista Brasileira de Medicina**, v.44, n.8, p.197-199, 1987.

FREUDENBERGER, H.J. Staff burn-out. **Journal of Social Issues**, v.30, p.159-165, 1974.

GALERA, S.A.F. et al. Pesquisas com famílias de portadores de transtornos mentais. **Rev Bras Enferm**, Brasília, v.64, n.4, p.774-8, jul./ago. 2011.

GARAY, A.B.S. **Reestruturação produtiva e desafios de qualificação: algumas considerações críticas**. Universidade Federal do Paraná, 2001. Disponível em: <<http://www.medtrab.ufpr.br/arquivos%20para%20download%202010/Reestruturacao%20produtiva.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2017.

GIL-MONTE, Pedro R. Influencia Del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (BURNOUT) en profesionales de enfermería. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v.7, n.1, p.3-10, jan./jun. 2002. Disponível em: <<http://www.bvspsi.org.br>>. Acesso em: 18 maio 2017.

GIL-MONTE, Pedro R.; PEIRÓ, J M. **Desgaste psíquico en el trabajo: El Síndrome de Quemarse**. Madrid: Editorial Síntesis, 1997.

GOULART JUNIOR, E.; LIPP, M.E.N. Estresse entre professoras do ensino fundamental de escolas públicas estaduais. **Psicologia em Estudo**, v.13, n.4, p.847-857, 2008.

HAIR JR, Joseph F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

JACQUES, M.G.C.; AMAZARRAY, M.R. Trabalho bancário e saúde mental: o paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, v.20, n.1, p.92-104, 2006.

JINKINGS, N. Trabalhadores bancários: entre o fetichismo do dinheiro e o culto da excelência. In: AUED, B.W. (Org.). **Educação para o (des)emprego**: ou quando estar liberto da necessidade do emprego é um tormento. São Paulo: Vozes, 1999. p.151-173.

JODAS, D.A.; HADDAD, M.C.L. Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário. **Acta Paul Enferm**, v.22, n.2, p.192-7, 2009.

KAFROUNI, Bruna Lucchese. **A Prática de Atividade Física e o Estresse Percebido em Funcionários de uma Instituição Financeira**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Educação Física). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, 2014.

LACOMBE, F.J.M.; HEILBORN, G.L.J. **Administração**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2003.

LINDBLOM, K.M. et al. Burnout in the working population: Relations to psychosocial work factors. **International Journal of Behavioral Medicine**, v.13, n.1, p.51-59, 2006. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1207/s15327558ijbm1301_7>. Acesso em: 27 maio 2016.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **O stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 2003.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde ocupações e grupos de riscos. 2.ed. Campinas: Papyrus; 2001.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes; TANGANELLI, Maria do Sacramento. Stress e qualidade de vida em magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v.15, n.3, 2002.

LOPREATO, Francisco. Sistema financeiro estatal: bancos estaduais e bancos regionais de desenvolvimento. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**, Curitiba, n.84, jan./abr. 1995.

LOUREIRO, Carla Alexandra Marques. **Stresse e Burnout no trabalho**: estudo comparativo entre trabalhadores temporários e trabalhadores não temporários. 2013. 67f. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Ciências Sociais e Humanas, Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2013.

MACIEL, H.W.P.; COSTA, M.S. Modernas práticas de gestão do setor bancário brasileiro e seus impactos sobre os trabalhadores. In: XXXVIII ENCONTRO DA ANPAD, 13 a 17 de setembro de 2014, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: EnANPAD, 2014.

MASLACH, C. Burned-out. **Human Behav**, v.5, p.16-22, 1976.

MASLACH, C. Job burnout: New directions in research and intervention. **Current Directions in Psychological Science**, v.12, p.189-192, 2003.

MASLACH, C. Entendendo o burnout. In: ROSSI, A.M.; PERREWÉ, P.L.; SAUTER, S. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2007.

MASLACH, C.; JACKSON, S.E. **Manual MBI, Inventário “Burnout” de Maslach**. Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada, 1997.

MASLACH, C.; JACKSON, S.E. **Maslach Burnout Inventory**: research manual, second edition. Palo Alto: Consulting Psychologist Press, 1986.

MASLACH, C.; JACKSON, S.E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, v.2, p.99-113, 1981.

MASLACH, C.; JACKSON, S.E.; LEITER, M.P. **Maslach Burnout Inventory**: Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996.

MASLACH, C.; LEITER, M.P. **The truth about Burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it**. San Francisco: Jossey Bass, 1997.

MASLACH, C.; LEITER, M.P. **Trabalho**: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa. Campinas: Papirus, 1999.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.B.; LEITER, M.P. Job burnout. **Annual Review of Psychology**, v.52, p.397-422, 2001. Disponível em: <<http://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.52.1.397>>. Acesso em: 27 maio 2016.

McLAURINE, W.D. A Correlational Study of Job Burnout and Organizational commitment Among Correctional Officers. **School of Psychology**: Capella University, 2008.

MATLIN, M.W. **The psychology of women**. 5th ed Belmont, CA: Thomson Wadsworth, 2004.

MENEGAZ, F.D.L. **Características da incidência de burnout em pediatras de uma organização hospitalar pública**. 2004. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

MONEY, Arthur H. et al. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

MORENO, Fernanda Novaes et al. Estratégias e intervenções no enfrentamento da síndrome de *burnout*. **Rev. enferm. UERJ**, Rio de Janeiro, v.19, n.1, p.140-5, jan./mar. 2011.

NOGUEIRA, A.J.F.M.; SILVA, O.T. Transformações organizacionais e gestão de pessoas no setor financeiro. **RAD**, v.16, n.1, p.105-129, jan./abr. 2014.

OGDEN, J. **Psicologia da Saúde**. Lisboa: Climepsi, 1999.

OLIVEIRA, Kelly. **BB fará reestruturação, com fechamento de agências e incentivo à aposentadoria**. Agência Brasil, 21 nov. 2016. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2016-11/bb-fara-reestruturacao-fechando-402-agencias-e-incentivando-aposentadoria>>. Acesso em: 05 jul. 2017.

OLIVEIRA, Márcia Regina de; JUNGES, José Roque. Saúde mental e espiritualidade/religiosidade: a visão de psicólogos. **Estud. Psicol.**, Natal, v.17, n.3, p.469-476, set./dez. 2012.

OLIVEIRA, Warley. **Ex-gerente ganha ação contra Itaú por síndrome do esgotamento profissional causado por estresse**. JusBrasil, 2015. Disponível em: <https://warleyoliveirahenrique.jusbrasil.com.br/noticias/277540021/ex-gerente-ganha-acao-contra-itaui-por-sindrome-do-esgotamento-profissional-causado-por-estresse?ref=topic_feed>. Acesso em: 06 jul. 2017.

OLIVIER, M.; PEREZ, C.S.; BEHR, S.C.F. Trabalhadores afastados por transtornos mentais e de comportamento: o retorno ao ambiente de trabalho e suas consequências na vida laboral e pessoal de alguns bancários. **RAC**, Curitiba, v.15, n.6, p.993-1015, nov./dez. 2011.

OMS – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Salud**. 1988. Disponível em: <http://www.who.int/bulletin/bulletin_board/83/ustun11051/en/>. Acesso em: 15 maio 2017.

PAFARO, Roberta Cova; MARTINO, Milva Maria Figueiredo de. Estudo de estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. **Rev Esc Enferm USP**, São Paulo, v.38, n.2, jun. 2004.

PAIVA, C.S.D.L.; BORGES, L.O. O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem estar. **Psicol. estud.**, Maringá, v.14, n.1, p.57-66, mar. 2009.

PAPARELLI, R. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: Discutindo sobre saúde mental do trabalhador no sindicato. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v.36, n.123, p.139-146, 2011.

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides (org). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

PEREIRA, O.G. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 2.ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

PEREIRA, D.A.M.; CABRAL, P.M.F. Mudanças organizacionais: reflexões sobre o papel da liderança e as equipes de trabalho. In: VII Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 19 a 21 de novembro de 2010. **Anais...** Convibra Administração, 2010.

PURVANOVA, Radostina K.; MUROS, John P. Gender differences in burnout: a meta-analysis. **Journal of Vocational Behavior**, v.77, p.168-185, 2010.

REATTO, Diogo et al. Prevalência da Síndrome de *Burnout* no setor bancário no município de Araçatuba (SP). **Arch Health Invest**, v.3, n.2, p.1-8, 2014.

SÁ, A.M.S.; MARTINS-SILVA, P.O.; FUNCHAL, B. Burnout: o impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem. **Psicologia & Sociedade**; v.26, n.3, p.664-674, 2014.

SALGADO, Mauro Ivan. Saúde e espiritualidade. **Boletim UFMG**, n.1551, ano 32, 9 out. 2006.

SANTOS, Claudia Roberta. **Síndrome de Burnout em trabalhadores de um serviço público de saúde do município de Serra-ES**. 2009. 180f. Dissertação (Mestre em Saúde Coletiva), Programa de Pós-Graduação em Atenção à Saúde Coletiva, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, Espírito Santo, 2009.

SANTOS JÚNIOR, A.V.S.; MENDES, A.M.; ARAUJO, L.K.R. Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por LER/DORT. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v.29, n.3, p.614-625, 2009.

SATO, L. A representação social do trabalho penoso. In: SPINK, M.J.P. (Org.). **O conhecimento no cotidiano**: as representações sociais na perspectiva da psicologia social. São Paulo: Brasiliense, 1995. p.188-211.

SCHAUFELI, W.; BAKKER, A. **UWES**: Utrecht, work engagement scale preliminary manual. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, 2003.

SCHAUFELI, W.B.; ENZMANN, D. **The Burnout companion to study & Practice**: a critical Analysis. Philadelphia: Taylor & Francis, 1998.

SCHAUFELI, W.B.; GREENGLASS, E.R. Introduction to special issue on burnout and health. **Psychology & Health**, v.16, n.5, p.501-510, 2001.

SCHAUFELI, W.B.; VAN DIERENDONCK, D.; VAN GORP, K. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model. **Work & Stress**, v.10, p.225-237, 1996.

SCHAUFELI, W.B. et al. Maslach Burnout Inventory-General Survey. In: MASLACH, C.; JACKSON, S.E.; LEITER, M.P. (eds.). **The Maslach Burnout Inventory-Test Manual**. 3rd edn. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996.

SCHAUFELI, W.B. et al. The measurement of engagement and burnout: a two simple confirmatory factor analytic approach. **Journal of Happiness Studies**, v.3, p.71, 2002.

SCHAUFELI, W.B. et al. Maakt arbeid gezond? Op zoek naar de bevlogen werknemer [Work and health: the quest of the engaged worker]. **De Psycholoog**, v.36, p.422-428, 2001.

SCHIMMELFENIG, Cristiano. Cooperativismo de crédito: uma tendência. **Revista de Administração e Ciências Contábeis do Ideau.**, v.5, n.10, jan./jun. 2010.

SCHUSTER, Marcelo da Silva; DIAS, Valéria da Veiga; BATTISTELLA, Luciana Flores. Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS): aplicação em Universidade Público Federal. **ReFAE – Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v.6, n.2, p.182-195, 2015.

SELYE, Hans. **Stress**: a tensão da vida. 2.ed. São Paulo: Ibrasa, 1965.

SEPPALA, Emma; KING, Marissa. **Burnout at work isn't just about exhaustion. It's also about loneliness.** Harvard Business Review, 29 June 2017. Disponível em: <<https://hbr.org/2017/06/burnout-at-work-isnt-just-about-exhaustion-its-also-about-loneliness>>. Acesso em: 05 jul. 2017.

SILVA, Bruna Medeiros et al. Seria o suporte social um escudo protetor frente à síndrome de *burnout*? Um estudo em instituições bancárias públicas e privadas. In: XVIII Semead, 4 a 6 de novembro de 2015, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEAUSP, Universidade de São Paulo, 2015.

SILVA, F.P.P. Burnot: Um desafio à saúde do trabalhador: **Revista de Psicologia Social e Institucional**, Maringá, v.2, n.1, p.1-29, 2000. Disponível em: <<http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>>. Acesso em: 01 maio 2017.

SILVA, Fernanda Coelho; BRAGA, Pamilla Servare; ALVES, Luciano de Oliveira. A síndrome de Burnout e a qualidade de vida no setor bancário. In: IX SEGeT, 24 a 26 de outubro de 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Faculdades Dom Bosco, 2012.

SILVA, G.G.J. et al. Considerações sobre o transtorno depressivo no trabalho. **Rev. Bras. Saúde Ocup.**, São Paulo, v.34, n.119, p.79-87, 2009.

SILVA, Juliana Lemos; NAVARRO, Vera Lúcia. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v.20, n.2, p.1-9, mar./abr. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n2/pt_03.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2016.

SOUZA, Bruna. **Modernização nos bancos versus redução de postos de trabalho preocupam funcionários.** Portal Em Tempo, 23 set. 2016. Disponível em: <<http://www.emtempo.com.br/modernizacao-nos-bancos-versus-reducao-de-postos-de-trabalho-preocupam-funcionarios/>>. Acesso em: 05 jul. 2017.

SOUZA, Edinilsa Ramos de et al. Sofrimento psíquico entre policiais civis: uma análise sob a ótica de gênero. **Cadernos de Saúde Pública**, v.23, n.1, p.105-114, 2007.

SPINK, M.J.P. Psicologia da saúde: a estruturação de um novo campo de saber. In: CAMPOS, F.C.B. (Org.) **Psicologia e Saúde**: repensando práticas. São Paulo: Hucitec, 1992. p.11-21.

STONER, J.A.F.; FREEMAN, R.E. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas**: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 5.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

TAMAYO, M.R. **Burnout**: relações com a afetividade negativa, o coping no trabalho e a percepção e suporte organizacional. 2002. Tese (Doutorado em Psicologia), Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2002.

TELLES, H.; PIMENTA, A. Síndrome de Burnout em agentes comunitários de saúde e estratégias de enfrentamento. **Saúde e Sociedade**, v.18, n.3, p.467-478, 2009.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO PARAÍBA. **Justiça do Trabalho condena banco a pagar R\$ 1 milhão a ex-funcionário**. 2009. Disponível em: <<https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/2009/07/justiassa-do-trabalho-condena-banco-a-pagar-r-1-milhapso-a-ex-funciona-rio>>. Acesso em: 06 jul. 2017.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO MATO GROSSO DO SUL. **Bancária demitida após adquirir síndrome de burnout será indenizada**. Granadeiro Guimarães Associados, 05 ago. 2016. Disponível em: <<http://www.granadeiro.adv.br/clipping/jurisprudencia/2016/08/05/bancaria-demitida-apos-adquirir-sindrome-de-burnout-sera-indenizada>>. Acesso em: 06 jul. 2017.

VELOSO, Henrique Maia; PIMENTA, Solange Maria. Análise do estresse ocupacional na realidade bancária: um estudo de caso. **Revista de Administração de FEAD-MG**, v.2, n.1, jun. 2005.

VIEIRA, Isabela. Conceito(s) de *burnout*: questões atuais da pesquisa e a contribuição da clínica. **Rev. Bras. Saúde Ocup.**, v.35, n.122, p.269-276, 2010.

VOLCAN, Sandra Maria Alexandre et al. Relação entre bem estar espiritual e transtornos psiquiátricos menores: estudo transversal. **Rev Saúde Pública**, v.37, n.4, p.440-5, 2003.

WINDISCH, Vivian Regina; SANTOS, Willian Alves dos. **Fatores de riscos e estratégias de prevenção da síndrome de burnout em profissionais de enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva (UTI)**. Universidade Federal Fluminense, 2017. Disponível em: <<http://www.uff.br/enfweb/sindromedeburnout.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2017.

ZALDÚA, G. et al. El trabajo bancario en contextos críticos: un estudio de caso. In: XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur, Buenos Aires. **Anais...** Buenos Aires: Universidade de Buenos Aires, 2005.

APÊNDICE

Tabela descritiva dos itens da escala MBI

	Média	Mediana	DP	Mínimo	Máximo	Percentil 25	Percentil 75
q1	2,60	2,00	1,55	0,00	6,00	1,75	3,00
q2	3,24	3,00	1,44	0,00	6,00	2,00	5,00
q3	2,52	3,00	1,66	0,00	6,00	1,00	3,00
q4	1,37	0,00	1,78	0,00	6,00	0,00	3,00
q5	1,90	2,00	1,78	0,00	6,00	0,00	3,00
q6	2,66	2,00	2,18	0,00	6,00	1,00	5,00
q7	1,00	0,00	1,44	0,00	5,00	0,00	2,00
q8	1,61	1,00	1,52	0,00	5,00	0,00	3,00
q9	1,17	0,00	1,67	0,00	6,00	0,00	2,00
q10	0,82	0,00	1,50	0,00	6,00	0,00	1,00
q11	4,35	5,00	1,48	0,00	6,00	3,00	6,00
q12	4,13	5,00	1,73	0,00	6,00	3,00	6,00
q13	5,04	5,00	1,31	1,00	6,00	5,00	6,00
q14	5,06	6,00	1,39	1,00	6,00	5,00	6,00
q15	5,24	6,00	1,14	1,00	6,00	5,00	6,00
q16	5,17	6,00	1,23	0,00	6,00	5,00	6,00

Fonte: Dados da pesquisa.

ANEXO - QUESTIONÁRIO

Você está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa intitulado “MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI-GS): APLICAÇÃO EM TRABALHADORES EXTERNOS DE INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS”.

A pesquisa é vinculada ao Mestrado Profissional em Gestão e Negócios da UNISINOS, sendo conduzida pelo mestrando Leonardo Lopes Fontes (Link para CV Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5284203801203594>), sob a orientação da Profa. Dra. Patrícia Martins Fagundes Cabral (Link para CV Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7731529054849431>) e do Prof. Dr. Guilherme Luís Roehe Vaccaro (Link para CV Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3189069617286709>).

Sua colaboração neste estudo é muito importante e os dados serão usados sem identificação e apenas para fins acadêmicos. Se optar por não participar ou desistir em algum momento, isso não causará prejuízo a você. Caso concorde de forma voluntária e espontânea, por favor leia os termos a seguir e marque a opção apresentada abaixo:

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, participante da pesquisa, concordo de livre e espontânea vontade em participar como voluntário(a) do projeto de pesquisa acima identificado, e estou ciente que:

- 1) O objetivo desta pesquisa é identificar o grau de sintomas de Síndrome de Burnout em Bancos da Região Sul do Brasil, a partir da aplicação da escala Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS).
- 2) O procedimento para coleta de dados se dará por questionário, com perguntas fechadas.
- 3) O benefício esperado é poder contribuir com o conhecimento acerca da Síndrome de Burnout no trabalhador bancário externo.
- 4) Responderei questões sobre a forma como me sinto em relação a meu ambiente de trabalho.
- 5) A minha participação é isenta de despesas e voluntária, não havendo remuneração ou compensação pela participação na pesquisa.

6) A minha participação é isenta de despesas, entretanto tenho ciência de que não serei remunerado pela participação na pesquisa.

7) Não tenho direito à assistência, ao tratamento e à indenização por eventuais danos, decorrentes de minha participação na presente pesquisa.

8) Tenho a liberdade de desistir ou de interromper a colaboração nesta pesquisa a qualquer momento/ no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer explicação.

9) A minha desistência não causará nenhum prejuízo à minha saúde ou bem estar físico, social, psicológico, emocional, espiritual e cultural.

10) Meus dados pessoais serão mantidos em sigilo, mas concordo que sejam divulgados os resultados da pesquisa em publicações científicas, desde que meus dados pessoais não sejam mencionados.

11) Poderei consultar o pesquisador LEONARDO LOPES FONTES, pelo telefone (051) 99316-1694, sempre que entender necessário obter informações ou esclarecimentos sobre o projeto de pesquisa e minha participação no mesmo.

12) Tenho a garantia de tomar conhecimento, pessoalmente, do(s) resultado(s) parcial (is).

Sim

Não

1. Qual a sua faixa etária?

De 18 a 25 anos

De 26 a 30 anos

De 31 a 35 anos

De 36 a 40 anos

De 41 a 45 anos

De 46 a 50 anos

De 51 a 55 anos

De 56 a 60 anos

Mais de 60 anos

2. Qual é o seu gênero?

Feminino

Masculino

3. Qual seu grau de escolaridade?

- 2º Grau completo
- 2º Grau incompleto
- 3º Grau completo
- 3º Grau incompleto
- Especialização completo
- Especialização incompleto
- Mestrado profissional completo
- Mestrado profissional incompleto
- Mestrado acadêmico completo
- Mestrado acadêmico incompleto
- Doutorado completo
- Doutorado incompleto

4. Qual o seu cargo atual?

- Assistente
- Escriturário
- Técnico bancário
- Coordenador
- Gerente
- Supervisor
- Promotor de vendas
- Outro (especifique)

5. Quanto tempo atua no setor bancário?

- Menos de 01 ano
- De 01 a 05 anos
- De 05 a 10 anos
- De 10 a 20 anos
- Mais de 20 anos

6. Por que está nessa carreira?

7. Teve experiências anteriores em outros segmentos?

- Sim

Não

Em seguida, serão apresentadas 16 afirmações sobre sentimentos em relação ao trabalho. Por favor, leia com atenção cada uma das frases e pense se alguma vez se sentiu dessa forma em relação ao seu trabalho. Se já teve esse sentimento, assinale o que melhor descreve a frequência com que se sente dessa forma.

	Nunca	Uma vez ao ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Algumas vezes ao mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
1 Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
2 Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
3 Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
4 Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim	0	1	2	3	4	5	6
5 Sinto-me acabado por causa do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
6 Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado	0	1	2	3	4	5	6
7 Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função	0	1	2	3	4	5	6
8 Sou menos entusiasmado com o meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
9 Sou mais descrente sobre a contribuição do meu trabalho para algo	0	1	2	3	4	5	6
10 Duvido da importância do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
11 Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
12 Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
13 Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
14 Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização	0	1	2	3	4	5	6
15 Na minha opinião, sou bom no que faço	0	1	2	3	4	5	6
16 No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam	0	1	2	3	4	5	6