



BURNOUT E ABSENTEÍSMO LABORAL: UM ESTUDO COM PROFISSIONAIS DO SETOR BANCÁRIO

DÉBORA BARBOSA GUEDES DE OLIVEIRA VILAÇA



EDITORA CONHECIMENTO LIVRE

Débora Barbosa Guedes de Oliveira Vilaça

BURNOUT E ABSENTEÍSMO LABORAL: UM ESTUDO COM PROFISSIONAIS DO SETOR
BANCÁRIO

1ª ed.

Piracanjuba-GO
Editora Conhecimento Livre
Piracanjuba-GO

1ª ed.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Vilaça, Débora Barbosa Guedes de Oliveira
V696B BURNOUT E ABSENTEÍSMO LABORAL: UM ESTUDO COM PROFISSIONAIS
DO SETOR BANCÁRIO / Débora Barbosa Guedes de Oliveira Vilaça. – Piracanjuba-GO

Editora Conhecimento Livre, 2023

58 f.: il

DOI: 10.37423/2023.edcl786

ISBN: null

Modo de acesso: World Wide Web

Incluir Bibliografia

1. burnou 2. absenteísmo-laboral 3. setor-bancário 4. profissional I. Vilaça, Débora Barbosa Guedes de Oliveira II. Título

CDU: 150

<https://doi.org/10.37423/2023.edcl786>

O conteúdo dos artigos e sua correção ortográfica são de responsabilidade exclusiva dos seus respectivos autores.

EDITORIA CONHECIMENTO LIVRE

Corpo Editorial

MSc Edson Ribeiro de Britto de Almeida Junior

MSc Humberto Costa

MSc Thays Merçon

MSc Adalberto Zorzo

MSc Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno

PHD Willian Douglas Guilherme

MSc Andrea Carla Agnes e Silva Pinto

MSc Walmir Fernandes Pereira

MSc Edisio Alves de Aguiar Junior

MSc Rodrigo Sanchotene Silva

MSc Wesley Pacheco Calixto

MSc Adriano Pereira da Silva

MSc Frederico Celestino Barbosa

MSc Guilherme Fernando Ribeiro

MSc. Plínio Ferreira Pires

MSc Fabricio Vieira Cavalcante

PHD Marcus Fernando da Silva Praxedes

MSc Simone Buchignani Maigret

Dr. Adilson Tadeu Basquerote

Dra. Thays Zigante Furlan

MSc Camila Concato

PHD Miguel Adriano Inácio

MSc Anelisa Mota Gregoleti

PHD Jesus Rodrigues Lemos

MSc Gabriela Cristina Borborema Bozzo

MSc Karine Moreira Gomes Sales

Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares

MSc Pedro Panhoca da Silva

MSc Helton Rangel Coutinho Junior

MSc Carlos Augusto Zilli

MSc Euvaldo de Sousa Costa Junior

Dra. Suely Lopes de Azevedo

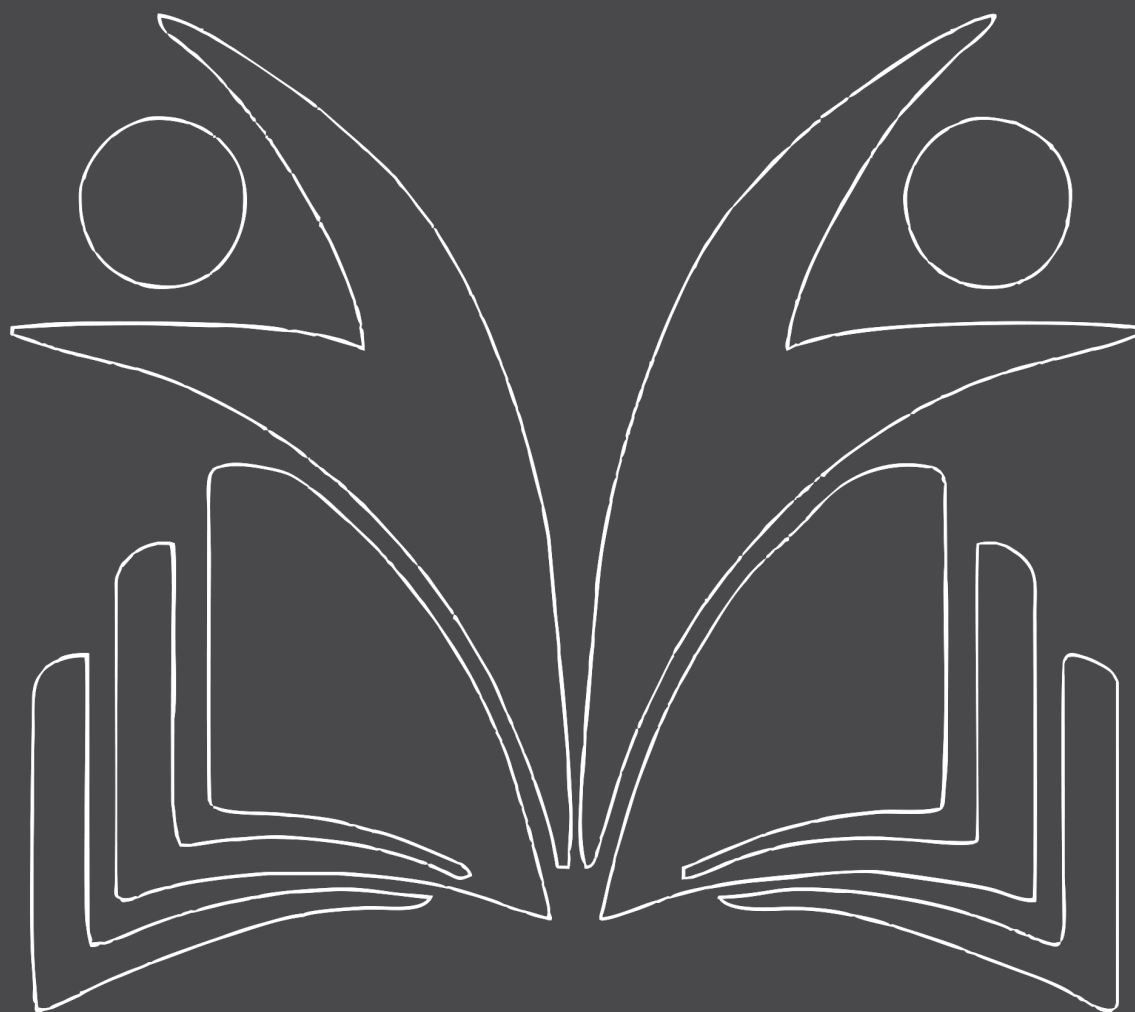
MSc Francisco Odecio Sales

MSc Ezequiel Martins Ferreira

MSc Eliane Avelina de Azevedo Sampaio



10.37423/2023.edcl786



PREFÁCIO

Palco de profundas transformações decorrentes da reestruturação produtiva, o setor bancário experimentou um dos mais vigorosos processos de incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais, ocasionando uma intensa informatização do trabalho bancário, bem como mudanças significativas nas condições laborais e, conseqüentemente, na saúde de seus trabalhadores. Atrelado a isso se encontra um vasto repertório de situações que corroboram para o surgimento do estresse ocupacional nessa categoria, a exemplo do alto nível de cobrança pelo atingimento de metas, sobrecarga de trabalho, necessidade de cumprir várias atribuições distintas, extensas jornadas de trabalho, além da presença de situações de assédio moral. A coexistência, frequência e intensidade desses fatores estressantes transformam o ambiente laboral do trabalhador bancário num nascedouro de transtornos psíquicos, evidenciando-se, dentre esses, a síndrome de *Burnout* que se caracteriza por sintomas de desgaste emocional, desumanização e decepção no trabalho, podendo levar o trabalhador a adotar comportamentos de absenteísmo laboral para enfrentar situações causadoras de adoecimento e de sofrimento psíquico. A partir dessas ponderações, esse estudo teve como objetivo geral verificar a relação entre síndrome de *Burnout*, características sociodemográficas e absenteísmo laboral em profissionais bancários atuantes no interior paraibano (N = 147). Foram utilizados os instrumentos: Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB, Escala de Fatores de Absenteísmo Laboral – EFAL e um Questionário Sociodemográfico. Os resultados indicam que a categoria pesquisada encontra-se na iminência da síndrome de *burnout*, evidenciando-se dois grupos (profissionais com faixa salarial entre dois e três salários mínimos e faixa etária entre 41 e 50 anos) que já se encontram acometidos pela SB, e aparecendo o absenteísmo laboral como uma expressão do impacto negativo do trabalho na saúde psíquica destes trabalhadores. Sugere-se como medidas para mitigar o desgaste profissional que as instituições bancárias criem políticas de gestão de pessoas que valorizem as capacidades e potenciais de seus profissionais, favorecendo a existência de um ambiente psicossocial mais salubre.

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. CAPÍTULO 1 – SÍNDROME DE BURNOUT E CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS EM TRABALHADORES BANCÁRIOS DO INTERIOR PARAIBANO.....	8
1.1 INTRODUÇÃO.....	9
1.2 MÉTODO.....	12
1.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	14
1.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
1.5 REFERÊNCIAS.....	24
3. CAPÍTULO 2 – SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> E ABSENTEÍSMO LABORAL: UM ESTUDO COM BANCÁRIOS PARAIBANOS ...	27
2.1 INTRODUÇÃO.....	28
2.2 MÉTODO.....	32
2.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	34
2.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
2.5 REFERÊNCIAS.....	41
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS.....	47
APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO SÓCIO DEMOGRÁFICO.....	49
APÊNDICE 2 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO- TCLE.....	51
ANEXO 1 – ESCALA DE FATORES DE ABSENTEÍSMO LABORAL (EFAL).....	53
ANEXO 2 – ESCALA DE CARACTERIZAÇÃO DO BURNOUT (ECB).....	54

1. INTRODUÇÃO

Fruto de profundas transformações decorrentes do modelo neoliberal, o processo de reestruturação produtiva, iniciado nos anos de 1970, é fortemente marcado pela introdução de novas tecnologias microeletrônicas na produção, desenvolvimento de novas formas de organização da produção capitalista e terceirização (Alves, 2007). Surge, a partir de então, um novo *modus operandi* no qual os trabalhadores são gradativamente submetidos a condições laborais fortemente precarizadas, com sérias implicações nos modos de viver, de adoecer e de se relacionar socialmente, estando expostos aos graves impactos sociais, econômicos e políticos que, conseqüentemente, incidem no processo de saúde-doença (Wunsch & Mendes, 2015).

O setor bancário, que ocupou posição de liderança na incorporação de novas tecnologias e de inovações organizacionais, intensificou de forma pioneira a informatização e automação do trabalho bancário, aproveitando, como poucos setores, a evolução tecnológica para substituir por máquinas as funções antes desempenhadas por pessoas (Fortes, 2017). Como resultado, mecaniza processos, diminui drasticamente os postos de trabalho e transforma a relação empresa-cliente em algo impessoal (Falk, 2016).

Portz e Amazarray (2019) salientam que a reestruturação das atividades bancárias ocasionou inúmeras demissões, de modo que muitos postos de trabalho foram eliminados e fundidos, submetendo os trabalhadores remanescentes a um intenso processo de adaptação, no qual tiveram que aprender a lidar com fatores como pressão acentuada para o cumprimento de metas elevadas, individualismo e competição exacerbada, sobrecarga de atividades, jornadas de trabalho excessivas e exposição frequente a riscos de acidentes de trabalho (especialmente assaltos e sequestros).

A coexistência de todos esses fatores fez com que o setor bancário se tornasse palco do adoecimento de seus trabalhadores (Fortes, 2017). Um local onde a intensificação dos processos produtivos e a sobrecarga de trabalho vem gerando expressivo impacto negativo na vida e na saúde desses profissionais, contribuindo para o aparecimento de transtornos mentais não psicóticos (Cerqueira, 2016), a exemplo da Síndrome de *Burnout* (SB) que surge e se desencadeia no indivíduo devido a contatos frequentes com fatores estressantes do contexto organizacional, da organização do trabalho, do ambiente e das relações laborais (Dias & Angélico, 2018).

Quanto mais exposto a condições psicossociológicas laborais de caráter nocivo e menor a habilidade de geri-las eficazmente, maiores serão as chances do trabalhador experimentar sintomas de mal-estar,

que paulatinamente vão minando seu equilíbrio psicoemocional e o deixando vulnerável ao surgimento de quadros leves, moderados ou graves de transtornos mentais (Benevides-Pereira, 2010).

Se, por um lado, o trabalhador acometido por tais transtornos padece com o intenso sofrimento psíquico, por outro lado a organização enfrenta seus efeitos através da redução da produtividade e do aumento de seu passivo trabalhista, uma vez que os trabalhadores adoecidos se afastam para tratamento de saúde, gerando redução do quadro funcional e conseqüentemente diminuição da capacidade produtiva.

Tem se observado, nas últimas décadas, o crescimento no número de ocorrências de afastamentos de profissionais bancários acometidos por transtornos psicológicos e uma significativa tendência ao absenteísmo ou de intenção ao absenteísmo laboral no ambiente bancário associada a fatores de risco psicossociais à saúde (Falk & Kanan, 2016; Sasaki, 2013; Silva, Pinheiro & Sakurai, 2008).

O absenteísmo é classificado por Sala, Carro, Correa e Seixas (2009) a partir dos tipos de ausência, de modo que se as razões forem particulares, assume a característica de voluntário; sendo legal, sua razão representa falta prevista na legislação, como, por exemplo, licença gestação ou licença para tratamento de saúde e se for classificado como compulsório, está relacionado a impedimentos disciplinares. Uma vez acometido por uma doença ocupacional que lhe impeça de permanecer em suas atividades laborativas, necessitando licenciar-se para tratamento de saúde, o trabalhador se vê diante de uma situação de legalidade que lhe faculte a ausência acobertada por atestados médicos. Afastar-se do trabalho para tratar de um adoecimento pode ser considerada uma atitude de promoção à saúde, mas, muitas vezes, as políticas empresariais referentes à avaliação de desempenho e de progressão de carreira conduzem o trabalhador a comparecer ao trabalho mesmo estando doente.

Em muitos casos o absenteísmo é decorrente do desgaste emocional experimentado pelo trabalhador em seu contexto laboral, podendo esse tipo de absentismo representar um comportamento defensivo do profissional que diante de um contexto laboral adoecedor procura, inconscientemente, estabelecer estratégias de autopreservação de sua saúde psíquica.

Com base nessas ponderações, destaca-se que o objetivo geral desse estudo consiste em verificar a relação entre síndrome de *Burnout*, características sociodemográficas e absenteísmo laboral em profissionais bancários atuantes no interior paraibano. O ponto de partida para a consecução deste objetivo foram as seguintes questões de pesquisa: Os bancários encontram-se acometidos pela síndrome de *burnout*? As dimensões da síndrome de *burnout* são influenciadas por características

sociodemográficas? As dimensões da síndrome de *burnout* estão associadas à intenção de absenteísmo entre bancários?

A escolha por estudar a SB se justifica pela importância do fenômeno e sua grande repercussão no âmbito científico, como um dos problemas de saúde que mais vem preocupando e ocupando a agenda de prioridades da Organização Internacional do Trabalho (OIT) devido seu crescimento em proporções epidêmicas no mundo, atingindo vários setores, industriais e de serviços, e diferentes categorias ocupacionais (Tamayo, 2015). A maioria dos estudos sobre o fenômeno se concentra em profissionais de saúde e de educação (Carlotto, 2011; Gil-Monte & Carlotto, 2010), sendo escassos em outras profissões, como no caso dos bancários (Dias & Angélico, 2018; Valente, 2014), o que justifica a opção por estudar a saúde e o contexto laboral dessa categoria.

Esta dissertação apresenta, além desta introdução, dois capítulos organizados em formato de artigos científicos, um capítulo dedicado às considerações finais e outro às referências utilizadas na pesquisa. O primeiro capítulo expõe os resultados das relações entre as dimensões da SB e características sociodemográficas dos bancários atuantes no interior paraibano. O segundo capítulo elucida os resultados das interações entre as dimensões da SB com as variáveis que mediram intenções de absenteísmo no trabalho. As considerações finais ressaltam as contribuições da pesquisa, lacunas e possibilidades de novos estudos levando-se em conta os principais aspectos da saúde mental identificados na pesquisa. Por fim, têm-se as referências utilizadas e citadas na dissertação.

2. CAPÍTULO 1 – SÍNDROME DE BURNOUT E CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS EM TRABALHADORES BANCÁRIOS DO INTERIOR PARAIBANO

Resumo: Conhecida no meio científico como síndrome do esgotamento profissional, a síndrome de *burnout*, variante do estresse ocupacional, acomete os mais diversos tipos de categorias profissionais e se caracteriza essencialmente pela presença de sentimentos de exaustão emocional relacionada ao trabalho, desumanização do profissional frente aos usuários de seus serviços e decepção no trabalho, em razão da experiência de frustração e desesperança por este vivida em sua realidade laboral. No caso do trabalhador bancário, cujo contexto laboral é marcado por situações desafiadoras, como sobrecarga de trabalho, alto nível de pressão e cobrança pelo atingimento de metas, medo de assaltos, experiências de assédio moral, dentre outros fatores, percebe-se a relevância em investigar a realidade psicossocial destes trabalhadores, principalmente quando se verifica que as pesquisas em torno dessa temática com a referida categoria ainda são consideradas escassas no âmbito científico. Em razão dessa realidade, o objetivo desse estudo foi avaliar os níveis de *burnout* e sua relação com as características sociodemográficas em bancários atuantes no interior paraibano. Participaram 147 bancários (amostra de 21%). Para a coleta de dados foram utilizados dois instrumentos: Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB e um Questionário Sociodemográfico. Os dados foram analisados por meio de estatísticas descritivas (média, variância, desvio-padrão, porcentagem) e correlacionais (r de *Pearson*). Os resultados sugerem que os profissionais que ganham menos de três salários mínimos e os que possuem entre 41 e 50 anos de idade configuram aqueles mais atingidos pela síndrome de *burnout*. Como medidas para mitigar o desgaste profissional da categoria, sugere-se que as instituições bancárias realizem um esforço no sentido de aprimorar os programas de plano de cargos e carreiras, permitindo com isso remunerações mais justas para os mais diversos níveis e funções dentro da hierarquia dessas organizações, valorizando a experiência dos profissionais com mais tempo de trabalho, de modo que essas ações tornem o ambiente laboral desta categoria mais estimulante e potencializador de uma produtividade sadia.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*; Características sócio-demográficas; Trabalhadores Bancários.

1.1 INTRODUÇÃO

Em razão do crescente processo de precarização das atividades laborativas, decorrente da própria dinâmica do modelo capitalista de exploração do trabalhador, as organizações do trabalho se apresentam como local onde se proliferam os mais diversos tipos de doenças ocupacionais, o que explica o crescimento no número de estudos que procuram identificar e compreender os fatores geradores dessas doenças (Silva et al., 2020).

No caso das doenças ocupacionais de natureza psíquica não é diferente. Avolumam-se pesquisas que se propõem a investigar as razões que levam muitos trabalhadores a experimentarem sintomas de mal-estar ou sofrimento psíquico (Silva et al., 2020). Assumindo uma notória posição de destaque no *hall* das discussões que versam sobre o sofrimento psíquico no âmbito do trabalho, encontra-se as publicações científicas relacionadas à síndrome de *burnout* (Oliveira, et al., 2020), sendo essa considerada uma variante do estresse ocupacional, cujos estudos apontam para um número cada vez mais crescente de trabalhadores ao redor do mundo acometidos pela referida síndrome (Moreira, Souza & Yamaguchi, 2018).

Na literatura psicológica, os primeiros estudos sobre *Burnout* têm início na década de 1970, nos Estados Unidos, com a publicação da pesquisa realizada por Freudenberger (1974), psiquiatra e membro de uma representação comunitária destinada ao tratamento de usuários de drogas (Baptista, Galvão & Alves, 2015; Souza, et al. 2016). Abordando o fenômeno clinicamente, Freudenberger (1974) observou que pessoas que exerciam atividades humanitárias, e que muitas vezes haviam escolhido a profissão com grande empenho e idealismo, se sentiam psiquicamente cansadas, desmotivadas e fisicamente doentes após alguns anos de trabalho. Muitas desenvolviam uma relação distanciada com a atividade ocupacional que tanto lhe despertava prazer no início da carreira (Berndt, 2018).

O fenômeno também foi estudado no início da década de 1970 por Maslach (2016), psicóloga social que iniciou seus estudos no oeste dos Estados Unidos para compreender a influência da carga emocional no trabalho de profissionais prestadores de serviços humanos quando em contato direto com os usuários. Corroborando o estudo de Freudenberger (1974), essa autora identificou exaustão e apatia nesses profissionais, e, além disso, foi quem primeiro observou que eles apresentavam atitudes de distanciamento afetivo (cinismo) frente aos usuários e colegas de trabalho. Porém, divergindo da perspectiva clínica, a autora conduziu seus estudos numa abordagem psicossociológica que supunha que os sintomas de desgaste emocional não se originavam internamente nas pessoas, e sim nas relações dos indivíduos com o ambiente sociolaboral. Para descrever o processo gradual de

esgotamento a autora definiu a SB como um conjunto de sintomas que surge em reação ao estresse crônico no trabalho, sendo esta definição ainda imprecisa para descrever a complexidade do fenômeno, porém a mais bem aceita no meio científico (Baptista, Galvão & Alves, 2015; Souza et al., 2016).

O modelo psicossociológico elaborado por essa autora e divulgado em vários artigos (p. ex. Maslach, 1976; Maslach & Leiter, 2016; Maslach, Shaufeli & Leiter, 2001), apresenta a SB como sendo constituída de três dimensões: Exaustão Emocional: caracterizada pela sensação de queda da energia física e mental, como resultado da sobrecarga de trabalho e da alta demanda psíquica que surge da relação interpessoal e do desgaste afetivo, muito encontrada nas profissões que envolvem cuidado. Despersonalização: caracterizada por atitudes negativas para com as pessoas no trabalho, comportamento de endurecimento afetivo e distanciamento dos clientes e colegas de trabalho, muitas vezes adotando atitudes insensíveis e impessoais. Ocorre quando o vínculo afetivo é substituído por um racional, conduzindo à desumanização das relações interpessoais. Realização Pessoal no Trabalho: diz respeito aos sentimentos de competência e sucesso que motivam o profissional a trabalhar com pessoas. Esse tipo de sentimento é característico de pessoas confiantes na ideia de que os aspectos positivos possuem maior probabilidade de ocorrência e que, mesmo quando se encontram diante de situações adversas, creem que estas são temporárias e passíveis de controle, ainda que apenas no futuro. Representa o perfil de pessoas que acreditam na importância de suas profissões e se acham realizados pessoalmente com as mesmas (Gil-Monte, 2008). Em pessoas com SB, esta dimensão se apresenta de forma invertida, ou seja, se manifesta por reduzida Realização Profissional (rRP) caracterizada por atitudes de extrema apatia e desmotivação no trabalho, ocasionadas pela sensação de que os esforços pessoais e profissionais no trabalho não valem à pena ou não são suficientes para obtenção dos resultados almejados.

Em tal modelo, a Exaustão Emocional é considerada a dimensão principal e que dá início à síndrome, desencadeando, em seguida, a Despersonalização e por último a reduzida Realização Profissional. De acordo com Ruiz (2000) existe certo consenso nos estudos psicossociológicos em assumir as três dimensões descritas por Maslach (2009) como constituintes da SB, ainda que possam receber outras nomenclaturas e persistam dúvidas quanto à ordem de surgimento de cada uma delas.

A SB consiste num fenômeno psicossociológico de natureza complexa, e as suas consequências vão mais além do que aquelas enfrentadas exclusivamente pelo trabalhador, ou seja, há uma extensão dos agravantes para todo o contexto social no qual ele se encontra inserido. Por essa razão, esta síndrome

apresenta um forte caráter epidemiológico, podendo se proliferar entre indivíduos submetidos a condições semelhantes de trabalho.

Os estudos iniciais, entre as décadas de 1970/1980, consideravam que a SB acometia exclusivamente profissionais que exerciam atividades de cuidadores, a exemplo dos profissionais de saúde e dos profissionais de educação (Codo, 1999). Contudo, o avanço dos estudos sobre o tema mostrou que a SB pode acometer os mais diversos tipos de profissionais, desde os que lidam com o público em atividades que influenciam em suas vidas (Murofuse, Abranches & Napoleão, 2015; Schuster, Dias & Battistella, 2015) aos que trabalham essencialmente com máquinas (Salanova & Llorens, 2011). Assim, outras categorias profissionais que lidam ou não com público, mas sem exercer a função de cuidadores, passaram a ser alvo de estudos, a exemplo dos profissionais do setor bancário.

Fortes (2017) destaca que a crescente política de precarização das atividades no setor bancário decorrente de aspectos como desregulamentação dos direitos trabalhistas, imposição de novos contratos de trabalho flexível sobre os empregados e, ao mesmo tempo, a disposição de diversas modalidades de contratações atípicas, a exemplo das práticas de terceirização, intensificadas após a aprovação da reforma trabalhista aprovada pelo governo Michel Temer em 2017, têm levado esta categoria de profissionais a enfrentar uma realidade laboral complexa e desafiadora não apenas do ponto de vista do enfraquecimento dos direitos trabalhistas, mas sobretudo do modelo estrutural de trabalho adotado pelos bancos que, movidos pela incessante busca por maiores lucros, recorrem cada vez mais ao uso de práticas gerenciais redutoras de custos, como a terceirização.

Acerca da terceirização na atividade bancária, Fortes (2017) salienta que, após a reforma trabalhista, as empresas estão autorizadas a terceirizar inclusive as atividades fins, de modo que as instituições bancárias vêm cada vez mais aderindo a esse novo modelo de contratação de mão de obra que precariza o trabalho, já que os benefícios e salários pagos aos trabalhadores terceirizados são em média um terço do valor assegurado pela Convenção Coletiva de Trabalho – CCT, o que proporciona aos bancos uma redução nas despesas com pessoal e consequente aumento em sua margem de lucratividade. Além desse fator, o processo de terceirização fragiliza enormemente as relações trabalhistas, visto que o trabalhador presta serviço a uma organização, mas desempenha suas atividades laborais para uma terceira e essa dissociação pragmática dificulta ainda mais a ação da justiça trabalhista no caso de o trabalhador recorrer judicialmente pelo cumprimento de obrigações contratuais trabalhistas.

Detendo-se mais especificamente ao ambiente político econômico gerador de toda essa ótica de desregulamentação das leis trabalhistas, Oliveira & Costa (2018) destacam que há um patente processo de precarização do trabalho formal em curso no Brasil, atingindo várias categorias ocupacionais, e de maneira muito forte os trabalhadores bancários.

Além da intensificação do processo de precarização da atividade laboral no setor bancário, verifica-se, ainda, outros agravantes no ambiente sóciolaboral desses trabalhadores, a exemplo do assédio moral proveniente, principalmente, da forte pressão que estes profissionais sofrem ao serem constantemente obrigados a cumprir metas elevadas e desempenhar variadas tarefas. Sobre a variabilidade de tarefas e/ou atividades, Fortes (2017) salienta que existe uma tendência crescente de extinção de alguns cargos ou funções no organograma das instituições bancárias, levando à redução do quadro de pessoal, o que, porém, não implica na eliminação das atividades proveniente daquelas funções extintas, mas no acúmulo destas por parte dos profissionais que permanecem na organização, tornando o trabalho bancário ainda mais intenso e estressante.

A partir de dados do INSS este autor mostra que houve um crescimento expressivo no número de trabalhadores bancários afastados por transtornos mentais entre os anos 2009 e 2017, sendo a SB um dos mais frequentes, o que convoca um olhar atento de pesquisadores interessados em estudar a saúde mental no âmbito do setor bancário (Fortes, 2017). Soma-se a isso o fato de que no Brasil constata-se uma carência de pesquisas sobre *burnout* em bancários, indicando a necessidade de mais estudos com esta categoria (Dias & Angélico, 2018).

Com base no exposto, este estudo tem como objetivo avaliar os níveis de *burnout* e sua relação com as características sociodemográficas em bancários atuantes no interior da Paraíba.

1.2 MÉTODO

Essa pesquisa é caracterizada como descritiva, uma vez que se propõe a descrever as principais características de uma população ou fenômeno, explorando relações entre variáveis, sem, no entanto, manipulá-las (Gil, 2008). Para coleta de dados, adotou-se o método quantitativo, o qual se caracteriza pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas (Richardson, 2011).

A pesquisa contou com um universo de 700 trabalhadores bancários atuantes nas cidades de Alagoa Nova, Areia, Aroreira, Boqueirão, Cabaceiras, Campina Grande, Cuité, Esperança, Fagundes, Ingá, Juazeirinho, Lagoa Seca, Montadas Pocinhos, Puxinanã, Queimadas, Remígio, Soledade, Taperoá, e

Umbuzeiro, sendo as agências bancárias de todas essas cidades atendidas pelo Sindicato dos Bancários com sede localizada na cidade de Campina Grande – PB.

Para compor a amostra, foi utilizada uma estratégia acidental não probabilística, por conveniência, (Silveira & Córdova, 2009), considerando as pessoas que se dispuseram a colaborar com o estudo. Com base nessa estratégia, obteve-se a participação de 147 bancários, representando 21% do universo. Todos que concordaram participar da pesquisa assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE 2).

Foi utilizada a Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB, de Tamayo e Tróccoli (2009) (ANEXO 2) que possui 35 itens distribuídos numa escala tipo *Likert*, variando de 1 (nunca) a 5 (sempre) e ponto médio 3, avaliando três fatores constituintes da SB: Exaustão Emocional (Alpha = 0,93), que avalia aspectos relacionados a esgotamento, cansaço e desgaste no trabalho (12 itens, p. ex. ‘Sinto-me esgotado ao final de uma dia de trabalho’); Desumanização (Alpha = 0,84) que avalia aspectos relacionados à dureza emocional, desinteresse e atitudes negativas no trato com os clientes (10 itens, p. ex. ‘Perco a paciência com alguns clientes’); Decepção no Trabalho (Alpha = 0,90) que avalia aspectos relacionados à desesperança com respeito ao progresso profissional, à insatisfação e falta de compromisso no trabalho e à perda da confiança na própria capacidade para realizá-lo adequadamente (13 itens, p. ex. ‘Sinto-me emocionalmente vazio com meu trabalho’). Também foi utilizado um Questionário Sociodemográfico para levantamento de informações biográficas (sexo, idade, escolaridade) e sociolaborais (renda salarial, tempo na profissão de bancário, cargo que ocupa, tempo de serviço na organização), a fim de caracterizar a amostra.

A coleta de dados ocorreu exclusivamente através do preenchimento de um protocolo *on-line*, contendo os dois questionários acima mencionados, o qual foi encaminhado à diretoria do sindicato dos trabalhadores bancários de Campina Grande – PB que auxiliou no processo de divulgação da pesquisa e distribuição do protocolo junto à categoria.

O protocolo *on-line* foi enviado aos bancários com os esclarecimentos quanto ao anonimato e o caráter confidencial de suas respostas, bem como sobre o fato de que não pesavam sobre a pesquisa efeitos avaliativos individuais e/ou organizacionais. Além disso, eles também foram informados de que a participação era voluntária, podendo, sem nenhum prejuízo pessoal, se desligarem da pesquisa a qualquer momento, se assim desejassem.

Os dados coletados receberam tratamento estatístico descritivo (média, desvio padrão, porcentagem, correlacional) mediante uso do programa *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Para averiguar

a confiabilidade dos fatores da ECB foram recalculados os *Alphas de Cronbach*. Acerca da importância da realização do teste de fidedignidade, é relevante destacar a explicação de Hair, Anderson, Tatham e Black (2005) que definem o *Alpha de Cronbach* como um índice consistente para analisar a confiabilidade de uma escala, salientando que os valores de Alfa superiores a 0,70 indicam fidedignidade aceitável, porém para estudos exploratórios, valores de até 0,60 são aceitáveis.

1.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dentre os participantes da pesquisa 65,99% afirma atuar em bancos privados e 34,01% em bancos públicos, sendo 52,4% da amostra composta pelo sexo feminino e 47,6% pelo sexo masculino. Conforme Tabela 1, percebe-se que no tocante à faixa etária 28% tem entre 18 e 30 anos, 32% têm entre 31 e 40 anos, 25% têm entre 41 e 50 anos e 15% têm acima de 50 anos. 27,9% tem faixa etária de 18 a 30 anos. Observando o percentual acumulado, verifica-se que 60% tem faixa etária de 18 a 40 anos e 40% possui acima de 41 anos.

Tabela 1: Faixa Etária

Faixa etária	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
18 a 30 anos	41	28,00	28,00
31 a 40 anos	48	32,00	60,00
41 a 50 anos	37	25,00	85,00
> 50 anos	21	15,00	100,00
Total	147	100,00	

Em relação ao nível de escolaridade, verificou-se que 54% possui nível superior completo, 39% possui pós-graduação e apenas 7% tem nível superior incompleto. Referente à importância da aquisição da certificação bancária como critério determinante para ascensão profissional, os dados mostram que 89% concordam e apenas 11% discordam de sua importância como pré-requisito fundamental para o crescimento profissional. Esses dados indicam que a amostra possui alta escolaridade e tende a valorizar as certificações bancárias como importante instrumento de qualificação profissional exigido pela empresa para progressão de carreira e ganhos salariais.

Em relação à certificação bancária, é importante destacar que conforme informações obtidas no site da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (https://www.anbima.com.br/pt_br/pagina-inicial.htm) existem quatro tipos: CPA 10, CPA 20, CEA e CGA (ANBIMA, 2020). A CPA 10 é considerada pré-requisitos no processo de contratação e promoção de profissionais no setor bancário, sendo destinada aos profissionais que atuam na distribuição de

produtos de investimento em agências bancárias ou plataformas de atendimento. Já a CPA 20 é destinada aos profissionais que atuam na distribuição de produtos de investimento para clientes dos segmentos varejo de alta renda, *private*, *corporate* e investidores institucionais em agências bancárias ou em plataformas de atendimento. A CEA certifica profissionais que assessoram os gerentes de conta de clientes pessoas físicas em investimentos, podendo indicar produtos. A CGA certifica os profissionais que fazem gestão de recursos de terceiros de veículos de investimentos, o que inclui aqueles que têm alçada/poder de compra e de venda dos ativos financeiros das carteiras destes veículos.

Para adquirir essas certificações, o profissional se submete a exames bastante específicos que exigem alto grau de conhecimento técnico e domínio de informações relativas à área que cada certificação aborda. Além disso, os certificados têm prazo de validade de 5 anos, devendo ser periodicamente renovados por meio de novos exames, o que requer atualização contínua de conhecimentos.

Na amostra, apenas 16% não possui nenhuma certificação bancária, ao passo que 84% declara possuir algum tipo de certificação, revelando que há preocupação por parte da maioria em manter o nível de qualificação profissional exigido pelas instituições, sendo, portanto, um aspecto crucial para garantir a progressão funcional, e possível ingresso em cargos mais elevados dentro da organização. Importante destacar que apesar de configurar aspecto importante nas promoções profissionais, as certificações configuram apenas parte dos requisitos essenciais para ascensão profissional, uma vez que dados referentes à produtividade do profissional possuem também significativa relevância.

Em relação ao tempo de atuação como bancário (Tabela 2), observou-se que 78% possui acima de 48 meses, 17% tem entre 37 e 48 meses de profissão, 5% possui entre 25 e 36 meses, 4% tem entre 13 e 24 meses, enquanto apenas 1% tem entre 6 e 12 meses. Estes resultados revelam que a maioria possui larga experiência profissional.

Tabela 2: Tempo de atuação como bancário

Tempo de atuação como bancário	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
de 6 a 12 meses	3	1,00	1,00
de 13 a 24 meses	6	4,00	5,00
de 25 a 36 meses	7	5,00	11,00
de 37 a 48 meses	16	12,00	22,00
acima de 48 meses	115	78,00	100,0
Total	147	100,00	

Referente ao tempo de trabalho no banco onde atualmente desempenham suas funções, observa-se que 69% dos pesquisados afirmam ter mais de 48 meses, 10% possuem entre 37 e 48 meses, 5% entre 25 e 36 meses, 4% possui entre 13 e 24 meses e 12% tem entre 6 e 12 meses de trabalho, conforme Tabela 3.

Tabela 3: Tempo de Trabalho na Organização

Tempo de atuação como bancário	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
de 6 a 12 meses	18	12,00	12,00
de 13 a 24 meses	6	4,00	16,00
de 25 a 36 meses	7	5,00	21,00
de 37 a 48 meses	15	10,00	31,00
acima de 48 meses	101	69,00	100,00
Total	147	100,0	

Em relação à faixa salarial (Tabela 4) verificou-se 56% dos pesquisados ganham acima de cinco salários mínimos, enquanto que 17% ganha entre quatro e cinco salários mínimos, repetindo-se esse mesmo percentual para aqueles que ganham entre três e quatro salários, e 10% ganha entre dois e três salários mínimos. Em 2020, quando se coletou os dados desta pesquisa, o valor do salário mínimo no Brasil era de R\$ 1.045.000, o que permite classificar a faixa salarial do profissional bancário como relativamente elevada, e o setor bancário como um segmento que, mesmo golpeado pela precarização, continua atrativo em termos salariais. Sabe-se que este setor, além de salários relativamente melhores, oferece um conjunto de benefícios sociais atrativos, a exemplo de vale alimentação e vale refeição, plano de saúde com cobertura nacional para o profissional e seus familiares, plano odontológico, previdência privada, participação nos lucros e resultados, e adota uma política de incentivo salarial baseado em consecução de metas, conforme disposto na Convenção Coletiva de Trabalho de 2018 (CCT, 2020) regida pela Federação Nacional dos Bancos – FEBRABAN e pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro – CONTRAF.

Tabela 4: Faixa salarial

Faixa salarial	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
De dois a três salários mínimos	14	10,00	9,5
De três a quatro salários mínimos	25	17,00	26,5
De quatro a cinco salários mínimos	25	17,00	43,5
Acima de cinco salários mínimos	83	56,00	100,0
Total	147	100,0	

No que tange aos dados da Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB (variação de 1 a 5), inicialmente foram testados os índices de confiabilidade das três subescalas aplicando-se o cálculo do *Alpha de Cronbach*. Os resultados dos *Alphas* (Tabela 5) foram de 0,86 para os fatores Exaustão Emocional e Desumanização, e de 0,82 para o fator Decepção no Trabalho, indicando que eles possuem bons níveis de consistência interna, e, portanto, estão adequados para avaliar a SB na amostra. Calculou-se a média, os escores máximos e mínimos, e o desvio padrão para cada uma das dimensões da ECB, cuja finalidade foi descrever a amostra identificando o grau de variabilidade dos dados da distribuição (Levin & Fox, 2004).

Tabela 5: NValores descritivos para as dimensões da Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB

Dimensões	Itens	Ponto médio da escala	Mínimo	Média	Máximo	α original	α reavaliado	Desvio padrão
Exaustão Emocional	1 a 12	3	1,63	2,97	4,20	0,93	0,86	0,82
Desumanização	13 a 22	3	1,75	2,79	4,08	0,84	0,86	0,81
Decepção no Trabalho	23 a 35	3	1,91	2,87	3,81	0,90	0,82	0,65

Recorda-se que o ponto médio da ECB é igual a 3. Verificou-se, então, que a dimensão Exaustão Emocional obteve a maior média de ($M=2,97$; $dp = 0,82$), seguida da Decepção no Trabalho ($M = 2,87$; $dp = 0,65$) e Desumanização ($M = 2,79$; $dp = 0,81$), conforme pode-se observar na Tabela 1. Os valores máximos encontrados para cada dimensão, respetivamente (4,20; 4,08; 3,81), aparecem bem acima do ponto médio da escala, com um desvio padrão abaixo de 1 nas três situações, o que indica um baixo índice de variabilidade nas respostas fornecidas pelos respondentes.

Observa-se nesses resultados que a dimensão Exaustão Emocional se destacou como a mais afetada, situando-se bem próxima ao ponto médio da escala, possibilitando inferir que os bancários apresentam níveis moderados de esgotamento emocional. Conforme anteriormente mencionado, Maslach (1976) considera essa dimensão como principal e que inicia o surgimento da SB, e para Tamayo e Tróccoli (2009), ela aparece como a dimensão mais amplamente reportada e isso ocorre em razão dela estar relacionada a aspectos do estresse individual, de modo que as pessoas descrevem a sua experiência de *burnout* a partir dos próprios sentimentos de exaustão.

Foi elaborada uma tabela cruzada entre os três fatores da ECB e as variáveis sociodemográficas, obtendo-se novos valores de média, desvio padrão e variância. Os resultados (Tabela 6) mostram que os bancários com idade entre 41 e 50 anos são os mais emocionalmente esgotados e profissionalmente desesperançados. Não foram evidenciados níveis preocupantes da SB nos homens

ou nas mulheres, porém em ambos os sexos as três dimensões apresentam médias muito próximas do ponto médio da escala indicando uma situação de risco à saúde e iminente desencadeamento da SB.

Tabela 6: Tabulação cruzada de dados sociodemográficos e fatores da ECB

Variáveis Sociodemográficas	Exaustão Emocional			Desumanização			Decepção no Trabalho		
	Média	Desvio Padrão	Variância	Média	Desvio Padrão	Variância	Média	Desvio Padrão	Variância
Faixa etária									
18 a 30 anos	2,58	0,10	0,01	2,55	0,10	0,01	2,71	0,10	0,01
31 a 40 anos	2,78	0,10	0,01	2,99	0,12	0,01	2,87	0,10	0,01
41 a 50 anos	3,09	0,11	0,01	2,23	0,16	0,02	3,21	0,10	0,01
Acima de 50 anos	2,54	0,15	0,02	2,46	0,11	0,01	2,59	0,14	0,02
Sexo									
Masculino	2,84	0,07	0,00	2,45	0,00	0,00	2,79	0,07	0,00
Feminino	2,70	0,07	0,00	2,71	0,00	0,00	2,94	0,08	0,00
Tempo de serviço como bancário									
de 6 a 12 meses	2,66	0,40	0,16	2,55	0,10	0,01	2,64	0,40	0,08
de 13 a 24 meses	2,93	0,28	0,08	2,99	0,10	0,01	2,93	0,28	0,07
de 25 a 36 meses	2,36	0,26	0,07	2,23	0,10	0,01	2,42	0,26	0,03
de 37 a 48 meses	2,39	0,17	0,03	2,46	0,14	0,02	2,63	0,17	0,00
Acima de 48 meses	2,84	0,06	0,04	2,65	0,10	0,01	2,93	0,06	0,08
Tipo de Organização onde atua									
Banco Público	2,52	0,10	0,01	2,64	0,11	0,01	2,94	0,10	0,01
Banco Privado	2,94	0,05	0,05	2,56	0,07	0,00	2,83	0,07	0,00
Faixa salarial									
De dois a três salários mínimos	3,11	0,18	0,18	2,97	0,04	0,20	3,08	0,18	0,03
De três a quatro salários mínimos	2,81	0,14	0,14	2,55	0,02	0,15	2,77	0,14	0,02
De quatro a cinco salários mínimos	2,54	0,14	0,14	2,50	0,02	0,15	2,69	0,14	0,02
Acima de cinco salários mínimos	2,77	0,07	0,07	2,57	0,00	0,08	2,91	0,07	0,00

Os profissionais com tempo de profissão entre 13 e 24 meses apresentaram médias moderadas nas três dimensões da SB, e aqueles com mais de quatro anos de profissão apresentam duas dimensões moderadamente afetadas (Exaustão Emocional e Decepção no Trabalho). Em pesquisa com amostra de bancários, Carneiro (2019) não identificou diferenças significativas de desgaste profissional por tempo de serviço ou, por idade, sugerindo que os profissionais bancários, quer estejam no início de carreira ou mesmo com mais tempo de profissão experimentam estressores bastante semelhantes e tão evidentes que mesmo os mais jovens já apresentam sinais precoce de desgaste profissional.

Em relação ao tipo de organização onde trabalham (banco público ou privado), observa-se que os profissionais do setor privados se destacam como os mais afetados pelas dimensões Exaustão

Emocional e de Decepção no Trabalho. Acerca desse dado convém destacar que no caso do Brasil existem diferenças significativas entre bancos públicos e privados, no tocante aos sistemas de gestão de cargos e carreiras, cujas possibilidades de encarreiramento e políticas salariais são bastante diferenciadas em ambos os segmentos, destacando-se os bancos públicos por uma maior estabilidade profissional e por oferecer faixas salariais melhores que aquelas praticadas pelos bancos privados. (Dias & Angélico, 2018).

Observou-se, ainda, que os profissionais com maiores médias nas três dimensões da SB, destacando-se a Exaustão Emocional e a Decepção no Trabalho são os que ganham os menores salários (entre dois e três salários mínimos). Estes resultados sugerem que a questão salarial e de crescimento profissional são, possivelmente, os fatores mais estressantes e ameaçadores à saúde mental no contexto bancário.

Em seu estudo (Ferreria, Pereira, Santos, Danta & Cassundé, 2016) reforçam a ideia de que a categoria bancária, por enfrentar altos níveis de cobrança e pressão por resultados, bem como altas demandas profissionais, implicando em rotinas profissionais permeadas por sobrecarga e atribuições variadas, se considera uma categoria mal remunerada.

Buscando identificar a correlação estatística entre os fatores sociodemográficos e os fatores da ECB, aplicou-se o teste de correlação de *Pearson* (r) para identificar a força de magnitude entre estes fatores, considerando o nível significância (sig.) de até 0,05 (Sweeney, Williams & Anderson, 2015). Para as variáveis com mais de duas categorias aplicou-se o Teste de *Levene* utilizado para verificar a homogeneidade de variâncias para dois ou mais grupos, adotando-se o nível de significância $p > 0,050$ (Dancey & Reidy, 2019), conforme pode-se observar na Tabela 7. Para interpretar os índices de correlação foi adotado o critério de classificação proposto por Palant (2007), qual seja: $r = 0,10$ a $0,29$, representa correlação pequena; $r = 0,30$ a $0,49$, representa correlação moderada; e $r = 0,50$ a 1 representa correlação forte.

Tabela 7: Correlação de *Pearson* entre dados sociodemográficos e Fatores ECB

Fatores da ECB	Variáveis sociodemográficas	r	Sig.	Teste de Levene ($p \geq 0,050$)
Exaustão Emocional	Faixa etária	0,750	0,041	0.2416
	Tempo de atuação como bancário	0,108	0,193	0.1926
	Faixa salarial	0,580	0,042	0.217
Desumanização	Faixa etária	0,690	0,042	0.6094
	Tempo de atuação como bancário	0,085	0,305	0.3052
	Faixa salarial	0,232	0,090	0.2325
Decepção no Trabalho	Faixa etária	0,700	0,039	0.3964
	Tempo de atuação como bancário	0,125	0,131	0.1311
	Faixa salarial	0,710	0,010	0.9876

Os resultados indicam que a Exaustão Emocional obteve correlação significativa com faixa etária e faixa salarial. Esse resultado reforça os dados da Tabela 6, quando se observa que a média do *burnout* se eleva para os casos de profissionais que se encontram entre 41 e 50 anos e para aqueles que ganham entre dois e três salários mínimos, uma vez que a correlação é significativa para ambas as situações. O fator Desumanização se correlacionou apenas com faixa etária. Já na Decepção no Trabalho, observou-se a correlação significativa com as variáveis faixa etária e faixa de renda, semelhante ao que ocorreu com o fator Exaustão Emocional.

Para as variáveis com apenas duas categorias (ex.: sexo e tipo de organização onde atua) foi utilizado o Teste *t-Student*. A Tabela 8 evidencia o resultado do teste, sendo que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos fatores de *burnout* para homens e mulheres e para bancos públicos e privados ($p < 0,05$).

Tabela 8: Comparação das médias dos fatores da ECB entre homens e mulheres e entre tipos de banco onde trabalha

Fatores de <i>burnout</i>	Variáveis sociodemográficas	Média	Desvio-padrão	Teste t
Exaustão Emocional	Sexo			
	Feminino	2,38	0,75	t= -1,18/p=0,240
	Masculino	2,70	0,66	t= -1,17/p=0,243
	Organização onde trabalha			
	Banco Público	2,87	0,74	t=0,64/ p=0,521
	Banco Privado	2,74	0,69	t=0,62/ p=0,532
Desumanização	Sexo			
	Feminino	2,71	0,80	t=-2,06/p=0,41
	Masculino	2,45	0,73	t=-2,05/p=0,42
	Organização onde trabalha			
	Banco Público	2,64	0,79	t=0,58/ p=0,561
	Banco Privado	2,56	0,77	t=0,57/ p=0,566
Decepção no Trabalho	Sexo			
	Feminino	2,94	0,72	t= -1,28/p=0,200
	Masculino	2,79	0,67	t= -1,28/p=0,202
	Organização onde trabalha			
	Banco Público	2,94	0,66	t=0,82/p=0,409
	Banco Privado	2,83	0,72	t=0,85/p=0,396

As correlações estatísticas permitiram identificar que os fatores EE e DT se mostraram fortemente correlacionados à faixa etária e à faixa salarial, o que sugere que, para a categoria, os aspectos de idade e faixa salarial encontram-se associados a maiores níveis de desgaste profissional. Evidenciou-se que os profissionais que se encontram entre 41 e 50 anos, bem como os que ganham menos de três salários mínimos formam um grupo de profissionais mais afetados e consequentemente mais suscetíveis ao enfretamento da SB.

O estudo desenvolvido por Mattos (2020) corrobora esses dados na medida em que evidencia um conjunto de situações que tornam o ambiente laboral do profissional bancário um cenário propício ao enfrentamento do desgaste profissional. A autora chama atenção para o alto nível e cobrança pelo atingimento de metas que, segundo ela, na maioria das vezes não se encontram atreladas a nenhum

incentivo remuneratório, fazendo com que o profissional não se sinta estimulado, mas forçado a atingir metas que nem sempre são compatíveis com sua estrutura de trabalho e possibilidades, ou ainda estimuladas por uma justa compensação remuneratória. .

Num outro estudo que aponta para as questões de saúde relacionadas aos trabalhadores bancários, Nunes e Mascarenhas (2016) observaram que profissionais bancários acima de 30 anos e com mais de 10 anos de profissão apresentavam maior probabilidade de afastamento por doenças ocupacionais, estando as de natureza psíquicas em primeiro lugar seguidas das doenças ósseas. Esse estudo reforça a ideia do desgaste psíquico sofrido por esses profissionais como sendo a porta de entrada para o surgimento do *burnout* na categoria.

Convém salientar que a SB apresenta característica epidemiológica, o que implica no fato de que ela não é um problema do indivíduo, mas do ambiente psicossocial no qual desenvolve suas atividades laborais (Andrade, Moraes, Tosoli & Wachelque, 2015), por esta razão, alguns pesquisadores a exemplo de Carlotto e Palazzo (2006) defendem que é necessária cautela ao correlacionar as variáveis sócio-demográficas à SB, tendo em vista que outros fatores de natureza psicossocial presentes no contexto laboral do profissional exercem significativa influência no desenvolvimento dessa síndrome por parte dos trabalhadores, conforme também defendem (Reatto, Silva, Isidoro & Rodrigues, 2014).

De um modo geral e levando em consideração a natureza epidemiológica da SB, é notória a compreensão de que ela provoca consequências nocivas para o trabalhador, os colegas, o ambiente de trabalho, os clientes e a organização, evidenciando um efeito em cadeia, já que não há como considerar todos esses fatores isoladamente, na medida em que um interfere diretamente no outro.

Entretanto, convém considerar que para o trabalhador, os efeitos do *burnout* são severamente mais danosos, visto que além de afetar sobremaneira sua relação com o trabalho também afeta as relações sociais e familiares, além dos graves desdobramentos que esta síndrome pode trazer para sua saúde numa perspectiva mais ampla.

1.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo avaliou níveis de *burnout* e sua relação com as características sociodemográficas em bancários atuantes no interior paraibano. As variáveis faixa etária e faixa salarial foram as que apresentaram correlações significativas mais fortes com os três fatores da ECB. Observou-se que os bancários com idade entre 41 e 50 anos e que recebem entre dois e três salários mínimos são os mais afetados pelos sintomas da SB.

Diante dessas ponderações e considerando a importância de se ampliar as reflexões em torno do sofrimento psíquico enfrentado pelo trabalhador bancário, entende-se que esse estudo representa mais uma contribuição científica, cujo interesse é lançar um olhar mais cuidadoso em torno dessa categoria que, pela própria natureza estressora de sua atividade laborativa, enfrenta altos níveis de estresse, podendo inclusive ser acometida por outros tipos de distúrbios psíquicos ou doenças que surjam em decorrência do desgaste emocional característico da SB.

É importante considerar que um estudo de natureza quantitativa, por si só, não consegue dar conta de explicar com profundidade os vários aspectos relacionados a um fenômeno de natureza tão complexa como a SB e por essa razão sugere-se que futuros estudos possam lançar mão de estratégias metodológicas mais diversificadas, na tentativa de coletar dos pesquisados um maior número de informações capazes de elucidar com maior precisão os estágios de desenvolvimento da síndrome, ou ainda os fatores que se encontram mais diretamente atrelados ao seu surgimento, haja vista que para cada situação estudada existem as especificidades psicossociais que precisam ser devidamente consideradas e compreendidas. Esse pensamento pode ser reforçado quando se considera, por exemplo, as diferenças existentes na realidade laboral dos bancos públicos e privados.

Destaca-se a necessidade de um esforço por parte das organizações bancárias em aprimorar os programas de plano de cargos e carreiras, nos quais se viabilizem remunerações mais justas para os mais diversos níveis e funções dentro da hierarquia dessas organizações, valorizando a experiência dos profissionais com mais tempo de trabalho, de modo que essas ações tornem o ambiente laboral destes profissionais mais estimulante e potencializador de uma produtividade sadia.

Por fim, espera-se que as informações contidas nesse estudo possam servir de reflexão para que as instituições bancárias, num esforço de parceria com seus colaboradores, desenvolvam estratégias capazes de mitigar o desgaste profissional sofrido por seus trabalhadores, criando medidas protetivas que sejam capazes de inibir a proliferação dessa síndrome na categoria, reduzindo o número de adoecimento em razão do sofrimento psíquico e tornando o ambiente laboral mais salubre e conseqüentemente mais produtivo.

1.5 REFERÊNCIAS

- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais. ANBIMA. (2020). Recuperado de https://www.anbima.com.br/pt_br/institucional/a-anbima/posicionamento.htm.
- Andrade, A. L.; Moraes, T.D.; Tosoli, A. M.; Wachelke, J.(2015). Burnout, clima de segurança e condições de trabalho em profissionais hospitalares. *Revista Psicologia Organização e Trabalho*. v.15. n.3. p. 233-245. Baptista, G., Galvão, A. M., & Alves, L. F. A. (2015). Síndrome de Burnout no exercício da enfermagem. In *Saúde: do Desafio ao Compromisso*, 1, 299-312. Berndt, C. (2018). Procura-se um ser humano forte. In: *Resiliência: o segredo da força psíquica*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Carlotto, M. S. & Palazzo, L. S. (2006). Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 22(5):1017-1026, mai. Recuperado de <https://www.scielo.org/pdf/csp/2006.v22n5/1017-1026/pt>
- Carneiro, L.(2019). Estresse ocupacional e florescimento em bancários da região noroeste do Rio Grande do Sul. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós- Graduação em Desenvolvimento Regional, na linha de pesquisa Políticas Públicas e Gestão Social, da Universidade Regional do Estado do Rio Grande do Sul. Recuperado de <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/6402/Lin%c3%a9ia%20Carneiro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Codo, W. & Menezes, I. V. (1999). *Educação: Carinho e Trabalho*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Convenção Coletiva de Trabalho. (2020, Novembro 6). Recuperado de <https://www.sindbancarios.org.br/wp-content/uploads/2019/01/CCT-Bancarios-2018-2020.pdf>.
- Dancey, C. P.; Reidy, J. (2019). *Estatística sem matemática para psicologia*. Porto Alegre: Penso.
- Dias, F. S. & Angélico, A. P. (2018). Síndrome de Burnout em Trabalhadores Bancários: uma revisão de literatura. *Temas em Psicologia – Março 2018*, Vol. 26, nº 1, 15-30 DOI: 10.9788. ISSN 1413-389X.
- Ferreria, L. O., Pereira, J. F., Santos, R. M. L., Dantas, G. L. S., Cassundé, F. R. S. A. (2016). Um estudo sobre síndrome de burnout em funcionários de agência bancária da cidade de Juazeiro – BA. *Caderno de Cultura e Ciência*, Ano XI, v. 15., n. 1. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/308796813_UM_ESTUDO SOBRE SINDROME DO BURN OUT EM FUNCIONARIOS DE AGENCIA_BANCARIA_DA_CIDADE_DE_JUAZEIRO-BA
- Fortes, J. L. S. (2017). Sofrimento e adoecimento no mundo do trabalho: estudo com bancários afastados do emprego por motivos de saúde relacionados ao trabalho. Tese (doutorado em Ciências Médicas), Ribeirão Preto, São Paulo, USP.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Gil-Monte, P. R. (2008). Evaluación psicométrica del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): el cuestionario “CESQT”. In J. Garrido (org.). *¡Maldito trabajo!* (p. 269-291). Barcelona: Granica.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (2005). *Análise multivariada de dados*. Porto Alegre: Bookman, 5ª ed.

Levin, J. Foz, J. A. (2004). *Estatística para ciências humanas*. São Paulo: Prentice Hall.

Maslach, C. (1976). Burn-Out: The loss of human caring. *Human Behavior*, 5, 16-22.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52(1), 397-422.

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. *Manual da Série Estresse*, 1(1), 351-357. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
Maslach, C. (1976). Burn-out: the loss of human caring. *Human Behavior*, 5(1), 16-22.

Mattos, E. C. (2020) "Cala a Boca e Trabalha.": métodos de regulamentação e gerenciamento das violências no trabalho bancário. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Moreira, H. A., Souza, K. N., Yamaguchi, M. U. (2018). Síndrome de Burnout em médicos: uma revisão sistemática. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. ISSN: 2317-6369. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000013316>

Murofuse, N.; Abranches, S.; Napoleao, A. (2015). Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 13, n. 2, p. 255-261.

Nunes, E. A.; Mascarenhas, C. H. M. (2016). Qualidade de vida e fatores associados em trabalhadores do setor bancário. *Revista Bras Med*. DOI: 10.5327/Z1679-443520162216. Recuperado de <https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v14n3a08.pdf>

Oliveira, G. M., Costa, S. N. (2018). Trabalho precarizado no Brasil pós-2016: diagnóstico e alternativas. *Revista Novos Rumos Sociológicos* | vol. 6, nº 9. ISSN: 2318–1966.

Oliveira, I. K.; Novôa, N. F.; Silva, H. A.; Paula, S. M. S.; Souza, J. C. M. (2020). A identificação de fatores que influenciam a ocorrência da Síndrome de Burnout em servidores públicos de uma Instituição de Ensino Federal. *Braz. J. of Bus., Curitiba*, v. 2, n. 3, p. 2084-2107, jul./set.

Palant, J. (2007). *SPSS survival manual: a step by step guide to data analysis using IBM SPSS*. MacGraw-Hill, 132-133

Reatto, D.; Silva, D. A.; Isidoro, M. L.; Rodrigues, N. T. (2014). Prevalência da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP). (2014). *Arch Health Invest* (2014) 3(2): 1-8. ISSN 2317-3009

Richardson, R. J. (2011). *Pesquisa Social, métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas. 3ª ed.

Ruiz, E. J. G. F (2000). Tesis sobre el Burnout. ABA Colombia Psicología de las Organizaciones. Recuperado de www.abacolombia.org-co/organizaciones/bv/a38ahtm.

Salanova, M., & Llorens, S. (2011). Hacia una perspectiva psicosocial del burnout: cuando el trabajo "nos" quema. In E. A. Tomás et al. (Orgs.). Nuevas formas de organización del trabajo y la empleabilidad (pp. 271-295). Oviedo: Universidad de Oviedo.

Shuster, M. S., Dias, V. V., Battistella, L. F. (2015). 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. Recuperado de <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/ReFAE/article/view/4819/4811>

Silva, I. S.; Carvalho, L. W. T.; Teixeira, G. M.; Fernandes, M. G.; Santos, A. A.; Oliveira, S. P. F. P.; Silva, G. A. (2020). Programas de intervenção na Síndrome de Burnout: uma revisão integrativa de literatura. Revista Eletrônica Acervo Saúde/ Electronic Journal Collection Health. Vol.12 (10). ISSN 2178-2091.

Silveira, D. T., & Córdova, F. P. (2009). A pesquisa científica. In T. E. Gerhardt & D. T. Silveira (Orgs.). Métodos de pesquisa (pp. 31-42). Porto Alegre: Editora da UFRGS.

Souza, S., Souza, F. M. T., Barbosa, S. C., Lopes, I. R. S., & Fernandes, D. G. (2016). Síndrome de burnout e valores humanos em professores da rede pública estadual da cidade de João Pessoa: Um estudo correlacional. *Análise Psicológica*, 34(1), 119-131.

Sweeney, D. J., Williams, T. A., Anderson, D. R. (2015). Estatística Aplicada à Administração e Economia. 3. ed. Cengage: São Paulo.

Tamayo, M. R. & Tróccoli, B. T. (2009). Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). *Estudos Psicológicos*, 14(3), 213-221.

3. CAPÍTULO 2 – SÍNDROME DE *BURNOUT* E ABSENTEÍSMO LABORAL: UM ESTUDO COM BANCÁRIOS PARAIBANOS

Resumo: Estudos sobre o contexto laboral do profissional bancário evidenciam a forte influência que o processo de reestruturação produtiva vem exercendo neste setor, implicando, por um lado, no maciço uso da informatização como forma de redução de custos e aumento de produtividade, e, por outro lado, na intensificação do ritmo de trabalho, aumento de responsabilidades e excesso de atividades, que exigem destes trabalhadores um perfil multiprofissional para atender às demandas organizacionais. A dinâmica veemente do trabalho bancário, aliada a fatores como contato frequente com clientes, metas abusivas e medo de assaltos, têm elevado os níveis de estresse laboral, e consequente desencadeamento da síndrome de burnout, que pode enfatizar um padrão habitual de ausências ou de intenção de ausências no trabalho (absenteísmo). Este estudo teve como objetivo verificar a relação entre síndrome de burnout e absenteísmo laboral em trabalhadores bancários atuantes no interior paraibano. Participaram da pesquisa 147 profissionais, e para coleta de dados foram utilizadas a Escala de Caracterização do Burnout – ECB, a Escala de Fatores de Absenteísmo Laboral – EFAL e um Questionário Sociodemográfico. Os resultados indicam que a síndrome de burnout configura uma realidade iminente para a categoria pesquisada, estando correlacionada aos fatores de absenteísmo laboral, e apontam para a necessidade das instituições bancárias realizarem um esforço no sentido de repensar a dinâmica laboral de seus profissionais, favorecendo a existência de um ambiente psicossociológico mais salubre e propiciador de estímulo produtivo.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*; Absenteísmo laboral; Profissional Bancário.

2.1 INTRODUÇÃO

A partir de 1970, o capitalismo experimenta uma nova crise econômica e para subvertê-la inicia um conjunto de reformas, dentre elas a reestruturação produtiva que veio substituir o modelo produtivo taylorista/fordista pelo de acumulação flexível, flexibilizando o trabalho e as relações de trabalho na cadeia produtiva (Lazzareschi, 2018). O processo de reestruturação produtiva, em curso, trouxe alguns desdobramentos para o mundo do trabalho (desemprego crescente, informalidade, precarização das condições de trabalho e vida dos trabalhadores) e intensificou a produtividade, requisitando do trabalhador um *quantum* excessivo de energia física e o máximo de suas capacidades emocionais e cognitivas, o que vem aumentando o estresse laboral e os índices de sintomas psíquicos (Alves, 2007; Antunes & Praun, 2015; Wunsch & Mendes, 2015).

As transformações nos processos produtivos, as relações entre trabalho, estresse e seus impactos na saúde mental dos trabalhadores têm sido alvo de estudos no campo da Saúde Mental e Trabalho com abordagens teórico-metodológicas diferenciadas. Nesses estudos, questões como a produtividade (Nogueira & Freitas, 2015), os acidentes de trabalho (Santos et. al., 2017), e o absenteísmo (Cruz, Shirassu, Barbosa & Santana, 2011; Fortes, 2017; Santana et al., 2016; Zavarizzi & Alencar, 2014) vêm se mostrando como consequências de distúrbios psíquicos menores (não psicóticos) em diferentes categorias profissionais, dentre elas os profissionais bancários (Portz & Amazarray, 2019), tendo em vista as situações altamente desgastantes em seu cotidiano laboral. A penosidade do trabalho bancário provém da frequente exposição a fatores psicossociais decorrentes das condições objetivas e subjetivas de trabalho, da própria natureza do trabalho e de sua organização, e que são evidenciados por sintomas psíquicos inespecíficos que, muitas vezes, dificultam o diagnóstico (Fortes, 2017).

Acerca das mudanças no contexto laboral deste trabalhador, é importante destacar que as primeiras reformas no setor bancário brasileiro ocorreram entre os anos de 1964 e 1967 com a criação dos Centros de Processamentos (CPDs), que uniformizaram os procedimentos, mudando significativamente o *modus operandi* das atividades, provocando transformações na divisão social do trabalhador bancário, conforme apontam Borges, Vitullo e Ponte (2012).

Essas transformações iniciais e outras que se sucederam entre as décadas de 1970 e 1980 com a introdução articulada de tecnologias (microeletrônica), modelos de gestão e métodos de produção inovadores, intensificaram o ritmo de trabalho, exigindo dos bancários maiores responsabilidades e níveis cada vez mais elevados de produtividade, bem como capacidade de se adaptarem às constantes mudanças dos sistemas tecnológicos e de gestão, assumindo um perfil multiprofissional para atender

às demandas da organização. Aliado a esses fatores têm-se aspectos como contato cotidiano com clientes, a obrigatoriedade de vender produtos financeiros para atingir metas superdimensionadas, exigências por maior qualificação profissional, acirramento da competitividade, e a insegurança por medo de perder emprego e medo de assaltos, que podem representar fontes diferenciadas de estresse e adoecimento para esta categoria (Paparelli, Almeida, Silva & Morgado, 2019).

Jacques e Amazarray (2006), revisando pesquisas realizadas com trabalhadores bancários no Brasil, identificaram que estressores como excesso de responsabilidade, insegurança no local de trabalho, assédio moral, pressão por metas, exigência de esforço mental, volume de trabalho excessivo, prolongamento de jornada de trabalho, desvalorização do trabalho, insegurança no emprego são apontados como as principais condições psicossociais danosas à saúde psíquica dos bancários e desencadeadoras do esgotamento profissional, que na Psicologia do Trabalho e das Organizações (PTO) vem sendo tipificado como Síndrome de *Burnout* (SB).

Esta síndrome pode ser desencadeada pela presença contínua de desgaste emocional no ambiente laboral que, estando permeado por um conjunto de fatores de natureza estressora, atua de modo nocivo na saúde mental do trabalhador (Moreira, Souza & Yamaguchi, 2018). É conhecida no meio científico como a síndrome do desgaste emocional, tendo em vista que o sujeito acometido se sente emocionalmente exaurido e com suas capacidades defensivas esgotadas (Pertali, Zandonade, Salaroli & Bissoli, 2015).

A psicóloga social Christina Maslach, uma das pioneiras a difundir na literatura psicológica estudos sobre o tema, definiu *burnout* como uma síndrome tridimensional que surge em reação ao estresse crônico no trabalho (Maslach, 1976; Maslach & Jackson, 1981). Tal definição, embora ainda limitada para abranger a complexidade do construto, recebeu grande aceitação científica e inspirou novos estudos. Partindo desse conceito, para Tamayo e Tróccoli (2009) a SB se estrutura nas seguintes dimensões: Exaustão Emocional, que indica esgotamento, cansaço e desgaste no trabalho; Desumanização relacionada a sentimentos que denotam dureza emocional, desinteresse e atitudes negativas no trato com os clientes, e Decepção no Trabalho que está relacionada a sentimentos de desesperança com respeito ao progresso profissional, a insatisfação e falta de compromisso no trabalho, e a perda da confiança na própria capacidade para realizá-lo adequadamente.

Os efeitos nocivos da SB atingem não apenas o trabalhador, mas os colegas, o ambiente de trabalho, os clientes e a organização. Os prejuízos individuais interferem negativamente na qualidade de vida no trabalho e satisfação no trabalho, nas relações sociais e familiares e nas interações com os colegas

de trabalho, visto que a qualidade do relacionamento tende a deteriorar, o que pode interferir na produtividade individual e grupal, bem como na depreciação da imagem da organização junto ao mercado e clientes (Dias & Angélico, 2018).

As consequências nocivas do *burnout* para as organizações geralmente aparecem na forma de redução na qualidade do atendimento, perdas financeiras, decorrentes da prestação de serviço de baixa qualidade, aumento do passivo trabalhista em razão do número de faltas ao trabalho e/ou afastamento de profissionais acometidos pela síndrome, gerando inclusive mais sobrecarga de trabalho para os profissionais que permanecem na ativa, já que os bancos não contratam outros trabalhadores para assumirem a função dos faltosos ou que estão afastados, e redistribui a meta desses profissionais com os que comparecem ao local de trabalho ou permanecem ativos trabalhando (Dias & Angélico, 2018; Fontes, 2017; Oenning, Carvalho, Lima, 2012).

Os efeitos da SB são complexos, faltando ainda estudos adequados acerca da análise de suas repercussões nas relações indivíduo/organização. Um dos problemas que as organizações se defrontam decorrentes da SB é o absenteísmo no trabalho (falta do empregado ao local de trabalho, que pode ser classificado a partir dos tipos de ausência, de modo que se as razões forem particulares, assume a característica de voluntário; legais se constituírem faltas previstas na legislação, como, por exemplo, férias e licença gestação; compulsório, se houver impedimentos disciplinares, havendo ainda o absenteísmo motivado por doenças, quer sejam decorrentes do trabalho ou não (Sala, Carro, Correa, & Seixas, 2009).

Murcho e Jesus (2014) definem absenteísmo como a ausência do trabalhador no emprego no horário estipulado, ou ainda o tempo de labor perdido quando este não comparece ao trabalho; corresponde, portanto, à ausência quando se esperava que ele estivesse presente, seja por falta ou atraso. Tem sido um problema associado a altos custos e prejuízos para as organizações (Rezende & Borges, 2012), sendo contemplado nesta pesquisa como um potencial indicador de um comportamento defensivo do trabalhador para evitar o estresse laboral, representando uma das consequências da SB.

Em relação especificamente ao ambiente laboral do profissional bancário, importantes estatísticas vêm demonstrando que condições de trabalho precárias e degradantes são responsáveis pelo aumento do número de casos de adoecimentos e consequentemente de afastamentos no setor bancário (Valente, 2014). Essas más condições de trabalho implicam em intensificação do trabalho, pressão, insegurança, metas abusivas e atitudes de assédio moral, evidenciando um contexto laboral precarizado, adoecedor e insalubre, e, por estas razões, propenso à observância de absenteísmo que

se apresenta como uma alternativa inconsciente de enfrentamento do profissional às fontes estressoras (Fortes, 2017).

Do ponto de vista psicológico, um ambiente laboral insalubre pode estar atrelado à existência de relações sociais inamistosas entre os pares e destes com suas chefias imediatas; à competitividade acirrada dificultando o genuíno trabalho em equipe; a altos níveis de pressão por produtividade, levando os trabalhadores a irem além de suas possibilidades e capacidades, e à inexistência de um sistema de recompensas considerado justo.

Em face disso, o absenteísmo surge como uma forma de enfrentamento para lidar com essas situações, podendo estar sinalizando uma atitude ou mecanismo inconsciente dos trabalhadores para lidarem com os aborrecimentos e as insatisfações laborais, o que aponta para o trabalho como uma fonte de desgaste para o trabalhador (Seligmann Silva, 2011). Deste modo, é possível associar o esgotamento emocional vivido pelos profissionais em rotinas laborais estressantes, e muitas vezes precarizadas, ao absenteísmo laboral.

Em se tratando da realidade bancária, estudos apontam para a existência de um ambiente laboral profundamente marcado por fatores de natureza estressora (Amigo, Ansensio, Menéndez, Redondo & Ledesma, 2014), a exemplo da precarização das relações trabalhistas, intensificação do ritmo de produção, redução de postos de trabalho com aumento da sobrecarga e a exigência de polivalência dos que permanecem trabalhando, alto índice de pressão por produtividade acompanhada pelo superdimensionamento das metas de trabalho, constante necessidade de adaptação às novas tecnologias de gerenciamento da informação, além da possibilidade do assédio moral (Cerqueira, 2016). A coexistência desses fatores intensifica a probabilidade do trabalhador bancário enfrentar quadros graves de distúrbios psíquicos, dentre esses a SB, ocasionando afastamentos no trabalho e aposentadorias precoces com forte impacto nas contas do sistema previdenciário (Ferreria, Pereira, Santos, Dantas & Cassundé, 2016).

Em se tratando da realidade brasileira, convém destacar que a quantidade de trabalhadores bancários afastados por transtornos mentais no país cresceu 61,5%, entre 2009 e 2017, e o total de afastados aumentou 30%; considerando que o número absoluto de trabalhadores adoecidos pode ser ainda maior devido à subnotificação (Sindicato dos Bancários de São Paulo (2019).

Em face dessas ponderações e considerando o contexto laboral do trabalhador bancário como um ambiente estressante e propício ao surgimento da síndrome de *Burnout* que pode levar a comportamentos habituais, concretos ou intencionais de absenteísmo no trabalho, esse estudo teve

como objetivo verificar a relação entre síndrome de *burnout* e absenteísmo laboral em trabalhadores bancários atuantes no interior paraibano.

2.2 MÉTODO

Este estudo é caracterizado como uma pesquisa do tipo descritiva que conforme Gil (2008) busca explicar as principais características de uma população ou fenômeno, explorando relações entre variáveis, sem, no entanto, manipulá-las. No tocante à coleta e tratamento dos dados, caracteriza-se por ser um estudo de natureza quantitativa, já que parte do emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas (Richardson, 2011).

O universo da pesquisa é composto por 700 bancários lotados em 19 cidades do interior paraibano, todas atendidas pelo Sindicato dos Bancários com sede localizada na cidade de Campina Grande – PB. Participaram da pesquisa 147 trabalhadores (amostra 21%), formada a partir de uma estratégia acidental não probabilística, por conveniência (Silveira & Córdova, 2009). Foram incluídos apenas os bancários com vínculos de empregos efetivos e que, após serem convidados, aceitaram participar do estudo assinando um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE 2).

Para coletar os dados se aplicou a Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB, de Tamayo e Tróccoli (2009) (ANEXO 2) com 35 itens distribuídos em formato de escala *Likert* de cinco pontos (1 = nunca; 5 = Sempre) capazes de medir três fatores constituintes da SB: Exaustão Emocional que avalia aspectos relacionados a esgotamento, cansaço e desgaste no trabalho (itens de 1 a 12, p. ex. ‘Sinto-me esgotado ao final de uma dia de trabalho’); Desumanização que avalia aspectos relacionados à dureza emocional, desinteresse e atitudes negativas no trato com os clientes (itens de 13 a 22; p. ex. ‘Perco a paciência com alguns clientes’); Decepção no Trabalho que avalia aspectos relacionados à desesperança com respeito ao progresso profissional, à insatisfação e falta de compromisso no trabalho e à perda da confiança na própria capacidade para realizá-lo adequadamente (itens de 23 a 35; p. ex. ‘Sinto-me emocionalmente vazio com meu trabalho’). A escala apresenta bons índices de confiabilidade, com Alfas de *Cronbach* (α) variando de 0,84 a 0,93.

Também foi aplicada a Escala de Fatores de Absenteísmo Laboral – EFAL desenvolvida por Murcho e Jesus (2014) (ANEXO 1) para identificar a percepção de trabalhadores sobre os fatores de mal-estar relacionados com o absenteísmo laboral. Esta escala possui 19 itens, distribuídos em escala *Likert* de seis pontos variando de 1 (Pouco) a 6 (Muito), que mensuram quatro fatores: Fatores Interpessoais e

do Ambiente de Trabalho ($\alpha = 0,89$), com seis itens que avaliam o mal-estar advindo das relações com outras pessoas e com o próprio ambiente de trabalho (ex. de item: ‘Problemas com os colegas’); Fatores Psicossomáticos e de Condições de Trabalho ($\alpha = 0,84$), com cinco itens (que avaliam o mal-estar causado por situações psicoemocionais e físicas e por condições ocupacionais (ex. de item: ‘Estresse e ansiedade’); Fatores Administrativos-laborais ($\alpha = 0,86$), com quatro itens que avaliam o mal-estar advindo do próprio trabalho e da relação com a empresa (ex. de item: ‘Insatisfação com a organização dos serviços’); Fatores de Gestão de Tempo e da Carreira ($\alpha = 0,78$), com quatro itens que avaliam o mal-estar advindo da gestão do tempo e da evolução profissional na carreira (ex. de item: ‘Necessidade de tempo para formação contínua/pós graduada’).

A fim de caracterizar a amostra, foram coletadas informações biográficas (sexo e idade) e sociolaborais (renda salarial, tempo de serviço, cargo que ocupa, tempo de trabalho na organização) através de um Questionário Sociodemográfico composto por 11 questões.

A coleta dos dados ocorreu através do preenchimento de formulário *on-line*, sendo este encaminhado à diretoria do sindicato dos trabalhadores bancários de Campina Grande – PB que o reencaminhou para os profissionais associados. Todos os participantes da pesquisa foram esclarecidos quanto ao anonimato e caráter confidencial de suas respostas, e de que não pesavam sobre eles efeitos avaliativos individuais e/ou organizacionais. Também foram informados de que a participação era voluntária, podendo se desligarem da pesquisa a qualquer momento, caso desejassem. A realização da pesquisa se deu mediante aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da UEPB, cujo protocolo de aprovação possui número 32351820.3.0000.5187.

Os dados coletados receberam tratamento estatístico descritivo (média, máximo, mínimo, desvio padrão, porcentagem) e correlacional (r de *Pearson*) mediante uso do programa *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Para realização do teste de fidedignidade utilizou-se o cálculo do *Alpha de Cronbach*.

Para identificar a correlação entre as variáveis de ambas as escalas (EFAL e ECB) foi realizado cálculo do Coeficiente de Correlação de *Pearson* (r) e nível significância ($\text{sig.} < 0,05$). Destaca-se que o coeficiente de Correlação Linear, também chamado de r de *Pearson*, corresponde a um grau de relação entre duas variáveis quantitativas e exprime o grau de correlação através de valores situados entre 1 e -1. Quando o coeficiente de correlação se aproxima de 1, nota-se um aumento no valor de uma variável quando a outra também aumenta, indicando uma relação linear positiva, ao passo que

quando o coeficiente se aproxima de -1, a correlação entre as variáveis é negativa ou inversa, pois quando o valor de uma variável aumenta o da outra diminui (Sweeney, Williams, Anderson, 2015).

2.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi composta por 147 bancários, destes 66% afirmaram atuar em bancos privados e 34% em bancos públicos, sendo todos pertencentes ao quadro de colaboradores efetivos. Referente ao sexo 52% são mulheres e 48% são homens. Em relação à faixa etária 30% têm entre 18 e 30 anos, 33% têm entre 31 e 40 anos, 25% têm entre 41 e 40 anos e 14% têm acima de 50 anos, 28%. Quanto à escolaridade, verificou-se que praticamente todos os participantes (92,51%) possui nível superior completo, sendo 38,77% com pós-graduação. Acerca da certificação bancária, a maioria (83,67%) declara possuir algum tipo de certificação e apenas 16,33% não possui.

Em relação ao tempo de atuação na profissão, a maioria (79%) têm acima de quatro anos como bancário, enquanto 21% têm menos que quatro anos de profissão. Em relação ao tempo de trabalho na organização, 69% afirmam ter mais de quatro anos, enquanto 31% possuem menos que quatro anos. Verificou-se que 56% da amostra situa-se na faixa salarial acima de cinco salários mínimos, sendo este o grupo mais bem remunerado, enquanto 34% situa-se na faixa salarial intermediária (17% ganha entre quatro e cinco salários mínimos e 17% ganha entre três e quatro salários), e 10% nas menores faixas (entre dois e três salários mínimos).

Os resultados descritivos da ECB (escore de 1 a 5), apresentados na Tabela 1, indicam que Exaustão Emocional obteve média de 2,97 (dp = 0,82), Desumanização apresentou média de 2,79 (dp = 0,81) e Decepção no Trabalho apresentou média 2,87 (dp = 0,65). Esses resultados situam-se abaixo do ponto médio da escala (3) indicando que a amostra não se encontra acometida pela SB. No entanto, as três dimensões apresentam médias muito aproximadas e, além disso, a Exaustão Emocional se destaca como a mais acercada do ponto médio da escala, sugerindo que a categoria pesquisada possivelmente já esteja vivenciando o prenúncio da SB começando pela Exaustão Emocional.

Tabela 1: Análise dos Fatores da ECB

Fatores	Itens	Ponto médio da escala	Mínimo	Média	Máximo	α original	Desvio padrão
Exaustão Emocional	1 a 12	3	1,63	2,97	4,20	0,93	0,82
Desumanização	13 a 22	3	1,75	2,79	4,08	0,84	0,81
Decepção no Trabalho	23 a 35	3	1,91	2,87	3,81	0,90	0,65

Recorda-se que essa dimensão representa o primeiro sintoma a se manifestar no surgimento do *burnout*, disparando o desencadeamento dos demais sintomas, de modo que o sujeito que experimenta a exaustão emocional vai paulatinamente apresentando comportamento de desumanização frente aos usuários de seus serviços e consequente vivenciando sentimentos de decepção em relação ao seu trabalho (Fortes, 2017).

Recorda-se, ainda, que a Exaustão Emocional é a dimensão do estresse individual e geralmente está associada à sobrecarga de trabalho. Ao vivenciar a exaustão emocional, o trabalhador atinge o limite de suas capacidades emocionais, o que pode afetar não apenas sua vida laboral, mas, também sua vida pessoal, visto que as sequelas psicossociais experimentadas excedem o campo das experiências de natureza laboral. No caso do trabalhador bancário, índices elevados de Exaustão Emocional podem estar relacionados à grande demanda de atividades, pressão constante por resultados e alto nível de exigência no cumprimento das metas organizacionais (Ferreria, Pereira, Santos, Danta & Cassundé, 2016).

O estudo realizado por Cabral, Pais, Santos, Mónico & Machado (2017) evidenciou que a sobrecarga do trabalho e a pressão diária percebidas pelos bancários, principalmente aquelas advindas do atendimento ao cliente, se destacaram como os elementos responsáveis por fortes níveis de Exaustão Emocional.

Mesmo não estando acometidos pela SB, é possível inferir que o *burnout* configura um risco iminente para a categoria pesquisada, uma vez que conforme os dados obtidos (Tabela 1) em todos os fatores da ECB observam-se valores muito próximos ao ponto médio da escala, destacando-se a EE como a dimensão mais afetada.

Para interpretação da EFAL (escores de 1 a 6), Murcho e Jesus (2014) recomendam que quanto maior o valor do escore fatorial médio, considerando o ponto médio da escala (3,5), maior será a percepção da importância que o respondente dará ao fator de mal-estar relacionado com o absenteísmo laboral

para faltar ou vir a faltar ao trabalho. A Tabela 2 apresenta os quatro fatores da Escala de Absenteísmo Laboral – EFAL, seguidos dos itens que representam cada fator, valores de média, mínimo e máximo, valores do α original e α reavaliado e desvio padrão.

Tabela 2: Análises descritivas e de consistência interna para os fatores da EFAL

Fatores	Itens	Mínimo	Média	Máximo	α original	Desvio padrão
Fatores Interpessoais e do Ambiente de Trabalho (FIAT)	8, 11, 13, 14, 17 e 18	2,64	3,37	4,12	0,89	0.52
Fatores Psicossomáticos e de Condições de Trabalho (FPCT)	3, 5, 9, 12 e 19	2,38	4,16	5,12	0,84	1.18
Fatores Administrativo-Laborais (FAL)	1, 2, 4 e 6	3,59	3,78	4,10	0,86	0.24
Fatores de Gestão de Tempo e da Carreira (FGTC)	7, 10, 15 e 16	2,57	3,20	3,59	0,78	0.45

O primeiro fator da escala (FIAT) que avalia o mal-estar advindo das relações com outras pessoas e com o próprio ambiente de trabalho apresentou média 3,37, indicando que para a categoria pesquisada os referidos fatores não se encontram associados às principais causas de absenteísmo laboral.

O segundo fator (FPCT) que avalia o mal-estar causado por situações psicoemocionais e físicas e por condições ocupacionais apresentou a maior média (4,16), indicando que os pesquisados percebem as intenções de absenteísmo decorrentes de elevado mal estar relacionados a aspectos psicoemocionais e físicos e condições ocupacionais, tais como estresse, esgotamento profissional, sobrecarga de trabalho, estilo de liderança e controle, ausência de estratégias de valorização dos trabalhadores, tarefas repetitivas e ausência de integração entre os colegas de trabalho (Murcho & Jesus, 2014).

O terceiro fator (FAL) apresentou valor acima da média (3,78), indicando que para os pesquisados aspectos relacionados à insatisfação com a organização de serviços, falta de reconhecimento profissional e sentimento de injustiça em relação ao trabalho podem influenciar o comportamento de absenteísmo.

O quarto e último fator, associado à gestão do tempo e à evolução profissional na carreira, apresentou valor abaixo da média (3,20), indicando que para os pesquisados o comportamento de absenteísmo não está vinculado a esta questão.

Os resultados (Tabela 3) indicam que todos os fatores da ECB obtiveram correlações significativa positivas e fortes com os fatores da EFAL. Para interpretar os índices de correlação foi adotado o critério de classificação proposto por Palant (2007), qual seja: $r = 0,10$ a $0,29$, representa correlação pequena; $r = 0,30$ a $0,49$, representa correlação moderada; e $r = 0,50$ a 1 representa correlação forte.

Tabela 3: Correlação de *Pearson* entre as médias da EFAL e ECB

Exaustão Emocional (ECB)		
	r	Sig.
FIAT	0,70	0,001
FPCT	0,70	0,001
FAL	0,60	0,001
FGTC	0,60	0,001
Desumanização (ECB)		
	r	Sig.
FIAT	0,70	0,001
FPCT	0,70	0,001
FAL	0,70	0,001
FGTC	0,60	0,001
Decepção no Trabalho (ECB)		
	r	Sig.
FIAT	0,70	0,001
FPCT	0,70	0,001
FAL	0,60	0,001
FGTC	0,50	0,001

Considerando que os FIAT encontram-se relacionados à percepção que o trabalhador apresenta acerca de questões de natureza interpessoal no trabalho e que os FPCT estão relacionados a aspectos psicoemocionais e físicos, observa-se correlação linear positiva desses dois fatores com as três dimensões da ECB, indicando que enquanto mais negativamente avaliados forem os FIAT e os FPCT, maiores tendem a ser os níveis de EE, D e DP e, conseqüentemente, mais concreta a possibilidade de existência do *burnout*.

No caso dos FAL também foi observado valor de r próximo a 1 (0,7) quando correlacionado à dimensão Desumanização. Importante lembrar que esses fatores dizem respeito à insatisfação com os aspectos

administrativos da organização, incluindo a remuneração, ausência de reconhecimento profissional e sentimento de injustiça em relação ao trabalho. Já a dimensão Desumanização está associada a comportamentos que denotam dureza emocional, desinteresse e atitudes negativas no trato com os clientes. Deste modo, infere-se que quanto mais insatisfeitos com os aspectos administrativos, maior a possibilidade da amostra apresentar comportamentos de desumanização frente aos clientes, o que, de algum, modo pode impactar diretamente na qualidade dos serviços prestados pelas instituições bancárias pesquisadas

No que diz respeito aos FGTC, fatores relativos à gestão de tempo nas esferas pessoal e profissional, observou-se que os valores de r foram 0,6 para as duas primeiras dimensões e de 0,5 para a terceira da ECB. Esse resultado sugere que os pesquisados com dificuldade de gerenciar o tempo, seja na esfera pessoal seja na esfera profissional, se encontram mais propensos a enfrentar sintomas de EE e D.

Os dados evidenciam uma tendência de correlação linear positiva entre os quatro fatores da EFAL e as três dimensões do *burnout*, destacando-se os FIAT e FPCT como aqueles com maior correlação com as referidas dimensões. Esse resultado indica que uma avaliação negativa dos fatores da EFAL encontra-se fortemente relacionado com a existência de sintomas da SB entre os pesquisados.

Importa destacar que os sintomas da SB encontram-se associados a outros de natureza física, psíquica, comportamental e os chamados sintomas defensivos, conforme salienta Benevides-Pereira (2010). No caso dos sintomas físicos destacam-se fadiga constante e progressiva; dores musculares ou osteomusculares; distúrbios do sono; cefaleias, enxaquecas; perturbações gastrointestinais; imunodeficiência; transtornos cardiovasculares e distúrbios do sistema respiratório. Em relação aos sintomas psíquicos destacam-se a falta de atenção e concentração; alterações da memória e das funções cognitivas de um modo geral; labilidade emocional; baixa autoestima e depressão. Quanto aos sintomas comportamentais, observam-se irritabilidade e agressividade excessiva; dificuldade de aceitação de mudança; aumento de consumo de substâncias psicoativas; perda de iniciativa, comportamento de alto risco e suicídio. Já os sintomas defensivos incluem tendência ao isolamento; sentimento de onipotência, perda de interesse pelo trabalho, incluindo absenteísmo (Benevides-Pereira, 2010).

Considerando que para os pesquisados os FPCT encontram-se associados ao absenteísmo, e que os resultados de EE e DT se apresentam bastante próximos da média, indicando o prenúncio da síndrome entre estes, vislumbra-se a possibilidade de, evoluindo os sintomas da síndrome, os sujeitos acometidos possam manifestar comportamento de absenteísmo laboral em razão do desgaste

emocional e de todo um conjunto de sintomas a ele associados. Esse comportamento de afastamento das atividades laborais pode ocorrer inclusive em face da necessidade de licenças para tratamento de saúde, motivadas pelo adoecimento destes trabalhadores que, submetidos às condições psicossociais insalubres, precisam criar estratégias para salvaguardar sua integridade psíquica.

2.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi verificar a relação entre síndrome de *burnout* e absenteísmo com profissionais bancários atuantes no interior paraibano e para sua realização utilizou-se a Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB, a Escala de Fatores de Absenteísmo Laboral EFAL e um questionário sóciodemográfico para caracterização da amostra.

Os resultados indicam que apesar da categoria pesquisada não estar acometida pela SB, os valores de Exaustão Emocional e Decepção no trabalho se mostraram bem aproximados ao ponto médio da escala, o que sugere a iminência do *burnout* na categoria. Sabe-se que a EE geralmente decorre ou está associada a elevadas cargas de trabalho, e, embora não se tenha entrevistado os profissionais bancários para saber o que eles pensam sobre as condições de trabalho, é possível inferir com base em outros estudos, por exemplo Madeira (2017), que há uma significativa relação entre sobrecarga de trabalho e níveis de exaustão emocional, o que torna a atividade bancária mais propensa ao surgimento dessa síndrome, em virtude dos fatores de risco presentes no cotidiano laboral desta categoria. Acerca desses fatores, destacam-se os altos níveis de cobrança pelo atingimento das metas organizacionais cada vez mais robustas, a necessidade de venda de produtos financeiros, o que aumenta consideravelmente a pressão sob esses trabalhadores, que nem sempre possuem controle suficiente sobre a forma de execução do seu trabalho (Chiodo, 2011; Costa & Silva, 2019; Petarli, Zandonade, Saralori, Bissoli, 2015) e as situações de assédio moral e medo de perder o emprego (Mattos, 2020; Marques, & Giongo, 2016).

No que diz respeito à análise da EFAL, verificou-se que os FPCT apresentaram maior resultado de média em relação aos de mais fatores de absenteísmo laboral. Esses fatores encontram-se relacionados a aspectos de natureza psicológica no trabalho, indicando que para os pesquisados o absenteísmo laboral está associado às condições psicossociais insalubres vividas pelo trabalhador.

A esse respeito, convém destacar que o esgotamento profissional no contexto laboral bancário provoca alto índice de absenteísmo e adoecimento, o que acarreta prejuízos aos trabalhadores e à organização como um todo (Falk, 2016). Além disso, o absenteísmo laboral aponta para o reflexo de

um ambiente psicossocial insalubre e adoecedor, no qual o profissional, por se sentir exaurido de suas capacidades emocionais e não encontrar em si mecanismos de enfrentamento ao estresse laboral, padece do esgotamento, podendo inclusive desenvolver outros tipos de enfermidades (Dias & Angélico, 2018).

A correlação entre ambas as escalas comprovou a existência de uma relação linear positiva entre os fatores da EFAL e as dimensões da ECB, indicando que enquanto mais negativa a avaliação dos fatores da EFAL, mais o sujeito tende estar experimentando sintomas da SB.

Diante dessas ponderações e considerando os resultados atingidos, entende-se que esse estudo representa uma contribuição científica voltada para a compreensão da relação entre o absenteísmo e a SB, além de promover um olhar em torno do saúde psíquica da categoria bancária que, pela própria natureza estressora de sua atividade laborativa, enfrenta altos níveis de estresse.

Salienta-se ainda que ao se optar por um estudo de natureza metodológica quantitativa, o pesquisador precisa estar ciente de que dificilmente conseguirá dar conta de explicar com profundidade os vários aspectos relacionados a um fenômeno de natureza tão complexa como a SB, sobretudo quando se pretende relacioná-lo a outra variável, de natureza também complexa, como o absenteísmo. Em face disso, apresenta-se como sugestão para futuros estudos a utilização de estratégias metodológicas diferenciadas, possibilitando ao pesquisador ampliar o leque de informações sobre realidade laboral e psicossocial desta categoria.

Por fim, espera-se que os resultados desse estudo sirvam de reflexão para que as instituições bancárias encarem o desafio de repensar a dinâmica laboral de seus profissionais, buscando promover incentivos que possam ir além daqueles da natureza remuneratória, criando políticas de gestão de pessoas que valorizem as capacidades e potenciais de seus profissionais, favorecendo a existência de um ambiente psicossocial mais salubre, onde se preservem as condições propiciadoras de bem estar laboral, bem com criando alternativas de incentivo à produtividade sem uso de pressão, mitigando assim o desgaste emocional de seus profissionais.

2.5 REFERÊNCIAS

- Alves, G. (2007). *Dimensões da reestruturação produtiva: ensaios de sociologia do trabalho*. Londrina: Praxis.
- Amigo, I.; Ansensio, E.; Menéndez, I.; Redondo, S.; Ledesma, J. A. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*. vol. 26. n. 2. p. 222-226. DOI: 10.7334. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/4182.pdf>
- Antunes, R., & Praun, L. (2015). A sociedade dos adoecimentos no trabalho. *Serviço Social & Sociedade*, 123(1), 407-427.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2010). Burnout: Uma tão conhecida desconhecida síndrome. In Levy, G. C. T. M. & Nunes Sobrinho, F. P. (Eds.). *A síndrome de burnout em professores do ensino regular: Pesquisa, reflexões e enfrentamento* (pp. 9-28). Rio de Janeiro, RJ: Cognitiva.
- Borges, L. ; Vitullo, G.; Ponte, J. R. (2012). *Ser bancário viver o esplendor social ou o trabalho precário?* Curitiba: Editora CRV.
- Cabral, P. M. F.; Pais, L. M. G. P.; Santos, N. M. G. R.; Mónico, L.; Machado, C. L. S. (2017). Motivação, comprometimento e exaustão no trabalho: uma análise sobre o trabalhador bancário. *Revista Alcance*. Vol. 24. Nº 4. out./dex. 2017. ISSN: 1983-716X.
- Cerqueira, C. L. C. (2016). *Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários*. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós Graduação em Psicologia. Universidade Federal de Alagoas.
- Chiodo, P. B. G. (2011). *Cobrança por resultados no trabalho bancário: as principais queixas dos executivos*. Dissertação de mestrado. Programa de Pós Graduação em Gestão de Negócios Financeiros. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre.
- Costa, R. & Silva, SMC. (2019). Desafios enfrentados por gerentes de agências bancárias. *Revista Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas RECSA*. ISSN 2176 – 5766, v.8, n.1. p. 26-49, jan/jun. Recuperado de <https://revista.fisul.edu.br/index.php/revista/article/view/97/105>
- Cruz, C. R. B., Shirassu, M. M., Barbosa, P. L. Q., & Santana, A. M. R. (2011). Transtornos mentais como causa de absenteísmo entre servidores públicos em São Paulo. *Revista de Psiquiatria Clínica*, 38(6), 265-266.
- Dias, F. S. & Angélico, A. P. (2018). Síndrome de Burnout em Trabalhadores Bancários: uma revisão de literatura. *Temas em Psicologia* – Março 2018, Vol. 26, nº 1, 15-30 DOI: 10.9788. ISSN 1413-389X.
- Falk, P. R. A. (2016). *Qualidade de vida no trabalho, organização do trabalho e absenteísmo de bancários da região do planalto catarinense*. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Saúde. Universidade do Planalto Catarinense.
- Ferreria, L. O., Pereira, J. F., Santos, R. M. L., Dantas, G. L. S., & Cassundé, F. R. S. A. (2016). Um estudo sobre síndrome de burnout em funcionários de agência bancária da cidade de Juazeiro – BA., *Caderno de Cultura e Ciência*. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/308796813_UM_ESTUDO_SOBRE_SINDROME_DO_BURNOUT_EM_FUNCIONARIOS_DE_AGENCIA_BANCARIA_DA_CIDADE_DE_JUAZEIRO-BA

Fontes, L. L. (2017). *Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS): Aplicação em trabalhadores de instituições bancárias*. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-graduação em Gestão e Negócios. Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS. Porto Alegre. Recuperado de <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/6761>

Fortes, J. L. S. (2017). *Sofrimento e adoecimento no mundo do trabalho: estudo com bancários afastados do emprego por motivos de saúde relacionados ao trabalho*. Tese (doutorado em Ciências Médicas), Ribeirão Preto, São Paulo, USP.

Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.

Jacques M.G., Amazarray, M.R. (2006). Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. *Saúde*. 20(1):93-105.

Lazzareschi, N. (2018). Globalização da economia e reestruturação produtiva: as repercussões sociais das novas configurações do trabalho. *Ciências Sociais*. Unisinos, 54(1), 93-105. DOI: 10.4013/csu.2018.54.1.09

Madeira, E. F. C. (2017). *Excesso de trabalho, conflito trabalho-família e burnout em trabalhadores bancários: o papel moderador do apoio dos colegas*. Dissertação. Mestrado Integrado em Psicologia. Universidade de Lisboa. recuperado de <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/33024>.

Marques, G. S., Giongo, C. R. (2016). Trabalhadores bancários em sofrimento: Uma análise da literatura nacional. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 16(3), jul-set, pp. 220-235 ISSN 1984-6657. DOI: 10.17652

Maslach, C. (1976). *Burn-Out: The loss of human caring*. *Human Behavior*, 5, 16-22.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). Maslach burnout Inventory: the measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(1), 99-113. Palo Alto: Consulting Psychologist Press. Recuperado de <http://doi.org/10.1590/S0034-71672005000200005>

Mattos, E. C. (2020). *"Cala a boca e trabalha.": métodos de regulamentação e gerenciamento das violências no trabalho bancário*. Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós Graduação em Psicologia Social e Institucional da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Recuperado de <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/213425>

Moreira, H. A., Souza, K. N., Yamaguchi, M. U. (2018). Síndrome de Burnout em médicos: uma revisão sistemática. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. ISSN: 2317-6369. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000013316>

Murcho, N. A. C.; Jesus, S. N. de. (2014). Absenteísmo no Trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene M. M. (org.) *Novas Medidas do Comportamento Organizacional*, Porto Alegre: Artmed.

Nogueira, J. H. V., & Freitas, L. G. (2015). Psicodinâmica do estresse: estudo com trabalhadores de pesquisa, desenvolvimento e inovação. *Revista Psicologia, Organização e Trabalho*, 15(2), 133-145.

Oenning, N. S. X., Carvalho, F. M., Lima, V. M. C. (2012). Indicadores de absenteísmo e diagnósticos associados às licenças médicas de trabalhadores da área de serviços de uma indústria de petróleo. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. São Paulo, v.37, n.125, p. 150-158.

Palant, J. (2007). *SPSS survival manual: a step by step guide to data analysis using IBM SPSS*. MacGraw-Hill, 132-133

Paparelli, R., Almeida, T. b., Silva, D. L. D. & Morgado, L. P. (2019). Adoecimento bancário: construção de estratégias individuais e coletivas para o enfrentamento do desgaste mental relacionado ao trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 44(21), p. 1-8. [oi.org/10.1590/2317-6369000015618](https://doi.org/10.1590/2317-6369000015618).

Pertali, G. B., Zandonade, E. Salaroli, L. B., & Bissoli, N. S. (2015). Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória – ES, Brasil. *Revista do Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal*. DOI: 10.1590/1413-812320152012.01522015. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/csc/v20n12/1413-8123-csc-20-12-3925.pdf>

Portz, R. M., & Amarray, M. R. (2019). Transtornos mentais comuns e fatores associados em trabalhadores bancários do Rio Grande do sul, Brasil. *Revista Psicologia: organização e Trabalho*, 19(1), 515-532. doi: 10.17652/rpot/2019.1.13326

Rezende, R., Borges, N. M. A., & Frota, O. P. (2012). Síndrome de burnout e absenteísmo em enfermeiros no contexto hospitalar: revisão integrativa da literatura brasileira. *Ciência e Saúde*, 23(3), 243-252.

Richardson, R. J. *Pesquisa social, métodos e técnicas*. (2011). 3. ed. São Paulo: Atlas.

Sala, A.; Carro, A. R. L.; Correa, A. N.; Seixas, P.H.D (2009); Licenças médicas entre trabalhadores da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo no ano de 2004, *Caderno de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 25, n.10, p.:2168- 2178, out.

Santana, L. L., Sarquis, L. M. M., Brey, C., Miranda, F. M. M. D., & Felli, V. E. A. (2016). Absenteísmo por transtornos mentais em trabalhadores de saúde em um hospital no sul do Brasil. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 37(1), 1-8.

Santos, S. V. M., Macedo, F. R. M., Silva, L. A., Resck, Z. M. R., Nogueira, D. A., & Terra, F. S. (2017). *Acidente de trabalho e autoestima de profissionais de enfermagem*. Recuperado de https://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/pt_0104-1169-rlae-25-2872.pdf

Seligmann –Silva, Edith. *Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo*. São Paulo: Cortez, 2011.

Silveira, D. T., & Córdova, F. P. (2009). A pesquisa científica. In T. E. Gerhardt & D. T. Silveira (Orgs.). *Métodos de pesquisa* (pp. 31-42). Porto Alegre: Editora da UFGRS.

Sindicato dos Bancários de São Paulo (2019). Recuperado de <https://spbancarios.com.br/02/2019/numero-de-bancarios-doentes-dispara-em-oito-anos>

Sweeney, D. J., Williams, T. A., Anderson, D. R. (2015). *Estatística Aplicada à Administração e Economia*. 3. ed. Cengage: São Paulo.

Tamayo, M. R. & Tróccoli, B. T. (2009). Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). *Estudos Psicológicos*, 14(3), 213-221.

Valente, M. do S. S. (2014). *Depressão e esgotamento profissional em bancários*. Tese de doutorado. Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo – USP, Programa de Medicina Preventiva.

Wunsch, P. R., & Mendes, J. M. R. (2015). O trabalho no contexto da reestruturação produtiva: determinações históricas e a relação com a saúde. *Textos e Contextos*, 14(2), 291-302. DOI: 10.15448/1677-9509.2015.2.22516.

Zavarizzi, C. & Alencar, M. c. b. (2014). Aspectos relacionados ao afastamento de bancários por LER/DORT. *Cadernos de Terapia Ocupacional*, 22(3), 487-496.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste estudo foi verificar a relação entre síndrome de *burnout*, características sociodemográficas e absenteísmo laboral com profissionais bancários atuantes no interior paraibano. Através da análise dos dados verificou-se que o absenteísmo laboral pode se apresentar como uma expressão do impacto negativo do trabalho na saúde psíquica do trabalhador bancário.

A primeira parte do estudo buscou avaliar os níveis de *burnout* e sua relação com as características sociodemográficas em bancários atuantes no interior paraibano. Os resultados obtidos apontam para a iminência desta síndrome na categoria pesquisada, destacando-se as dimensões Exaustão Emocional e Decepção no Trabalho como as mais afetadas. Importante ressaltar que o primeiro sinal de acometimento da SB se dá pelo surgimento da Exaustão Emocional no trabalhador, de modo que a partir dela os demais sintomas da síndrome vão paulatinamente aparecendo, o que leva ao entendimento de que essa dimensão desempenha uma espécie de gatilho que dispara os demais aspectos caracterizadores da SB (Benevides-Pereira, 2010).

Constatou-se que a dimensão Exaustão Emocional afeta mais os profissionais com faixa etária entre 41 e 50 anos e aqueles cuja faixa salarial varia entre dois e três salários mínimos (menor faixa salarial). Também se pôde observar que os profissionais que atuam nos bancos privados apresentam resultado da EE mais elevado que os profissionais do setor público.

No que se refere à dimensão Decepção no Trabalho, dois resultados assumiram valores acima da média, indicando que, assim como no caso da dimensão EE, os profissionais com faixa etária entre 41 e 50 anos e aqueles cuja faixa salarial está entre dois e três salários mínimos, formam o grupo dos que já se encontram experimentando sintomas dessa dimensão. Observou-se ainda que tanto os profissionais de bancos públicos como privados, e aqueles que possuem entre um e dois anos de profissão, também já experimentam os sintomas que caracterizam essa dimensão.

Chamou atenção o resultado de que nas três dimensões avaliadas pela ECB os profissionais cuja faixa salarial encontra-se entre dois e três salários mínimos e aqueles com faixa etária entre 41 e 50 anos já se encontram acometidos pela SB. Embora nas outras duas dimensões (D e DT) haja uma sensível aproximação dos valores encontrados com a média da escala, os valores da EE foram os que se apresentaram visivelmente acima do ponto médio, denotando a presença do *burnout* nos sujeitos pertencentes a estes grupos.

A segunda parte deste estudo buscou identificar a relação entre a SB e o absenteísmo laboral, aplicando-se o cálculo de correlação de *Pearson* entre as variáveis das escalas ECB e EFAL. Inicialmente constatou-se que a categoria pesquisada atribui importância elevada aos FPTC e moderada aos FIAT, FAL e FGTC, evidenciando-se correlação significativa entre as três dimensões da ECB e os fatores da EFAL, o que aponta para a percepção do absenteísmo laboral como um indicativo do desgaste emocional da categoria.

De um modo geral, foi possível observar que a síndrome de *burnout* já se mostra como uma realidade no contexto laboral da categoria e que há uma tendência por parte dos pesquisados de correlacionar o adoecimento decorrente da sobrecarga de trabalho ao absenteísmo laboral, indicando que a categoria encontra-se atenta aos efeitos nocivos do trabalho em sua saúde psíquica.

Diante dessas considerações, convém destacar a importância do papel das instituições bancárias em promover um espaço para reflexão em torno da realidade laboral de seus colaboradores, favorecendo a criação de políticas de gestão de pessoas efetivamente voltadas para o cuidado e o bem estar de seus profissionais. Aqui se destaca a importância das entidades sindicais, como força moderadora no processo de organização e empenho da categoria, em continuar lutando pela garantia de seus direitos e preservação de suas conquistas.

É importante considerar que, por se tratar de uma pesquisa de abordagem exclusivamente quantitativa, os resultados desse estudo não devem ser considerados definitivos ou conclusivos, uma vez que outras estratégias metodológicas, a exemplo das pesquisas com viés qualitativo, poderiam fortalecer os resultados aqui encontrados. Ressalta-se que as lacunas ou limitações desse estudo configuram o ponto de partida para futuras pesquisas, uma vez que partindo dos achados desse estudo outros pesquisadores podem se sentir instigados a investigar aspectos que aqui não mereceram o devido aprofundamento.

Por fim, espera-se que esse estudo represente mais uma contribuição científica capaz de promover a reflexão e o debate em torno da realidade psicossocial do trabalhador bancário, trazendo para a discussão os principais atores envolvidos nesse contexto laboral (diretores, gestores, profissionais no geral e membro das entidades sindicais), possibilitando a criação de um espaço interativo entre eles, onde se possa refletir em torno de aspectos como a sobrecarga de trabalho e os altos índices de cobrança enfrentados por esses profissionais, e, sobretudo refletir em torno de medidas que reduzam o impacto desses aspectos na saúde psíquica desses trabalhadores, contribuindo efetivamente para o bem estar laboral dessa categoria.

REFERÊNCIAS

- Alves, G. Dimensões da reestruturação produtiva: ensaios de sociologia do trabalho. Londrina: Praxis, 2007.
- Benevides-Pereira, A. M. T. Burnout: Uma tão conhecida desconhecida síndrome. In Levy, G. C. T. M. & Nunes Sobrinho, F. P. (Eds.). A síndrome de burnout em professores do ensino regular: Pesquisa, reflexões e enfrentamento (pp. 9-28). Rio de Janeiro, RJ: Cognitiva, 2010.
- Carlotto, M. S. Síndrome de Burnout em professores: prevalência e fatores associados. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 2011. 27(4), 403-410.
- Cerqueira, C. L. C. Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós Graduação em Psicologia. Universidade Federal de Alagoas . 2016.
- Dias, F. S. & Angélico, A. P. Síndrome de Burnout em Trabalhadores Bancários: uma revisão de literatura. *Temas em Psicologia – Março*, 2018. Vol. 26, nº 1, 15-30 DOI: 10.9788. ISSN 1413-389X.
- Falk, P. R. A. Qualidade de vida no trabalho, organização do trabalho e absenteísmo de bancários da região do planalto catarinense. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Saúde. Universidade do Planalto Catarinens, 2016.
- Falk, P. R. A., & Kanan, L. A. Bancários & absenteísmo: aspectos característicos dessa relação. *Revista Espacios*, 2016. 37(24), 1-23. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a16v37n24/16372423.html>
- Fortes, J. L. S. Sofrimento e adoecimento no mundo do trabalho: estudo com bancários afastados do emprego por motivos de saúde relacionados ao trabalho. Tese (doutorado em Ciências Médicas), Ribeirão Preto, São Paulo, USP, 2017.
- Gil-Monte, P. R., Carlotto, M. S., & Câmara, S. Prevalence of burnout in a sample of Brazilian teachers. *European Journal of Psychiatry*, 2010. 25(4), 205-212.
- Portz, R. M., & Amazarray, M. R. Transtornos mentais comuns e fatores associados em trabalhadores bancários do Rio Grande do sul, Brasil. *Revista Psicologia: organização e Trabalho*, 2019. (1), 515-532. DOI: 10.17652/rpot/2019.1.13326.
- Sala, A.; Carro, A. R. L.; Correa, A. N.; Seixas, P.H.D; Licenças médicas entre trabalhadores da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo no ano de 2004, *Caderno de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 2009. v. 25, n.10, p.:2168- 2178.
- Sasaki, S. F. S. Trabalho bancário e fatores associados ao presenteísmo e ao absenteísmo. Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.
- Silva, L. S., Pinheiro, T. M. M., & Sakurai, E. Perfil do absenteísmo em um banco estatal em Minas Gerais: análise no período de 1998 a 2003. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, 2008. 13(2), 2049-2058. Recuperado de <https://www.scielo.org/pdf/csc/2008.v13suppl2/2049-2058/pt>

Tamayo, M. R. Burnout. In P. F. Bendassolli, & J. E. Borges-Andrade (Orgs.), *Dicionário de Psicologia do Trabalho e das organizações*, (pp.139-146). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2015.

Valente, M. do S. S. Depressão e esgotamento profissional em bancários. Tese de doutorado. Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo – USP, Programa de Medicina Preventiva, 2014.

Wunsch, P. R., & Mendes, J. M. R. O trabalho no contexto da reestruturação produtiva: determinações históricas e a relação com a saúde. *Textos e Contextos*, 2015. 14(2), 291-302. DOI: 10.15448/1677-9509.2015.2.22516.

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO SÓCIO DEMOGRÁFICO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE

Programa De Pós-graduação em Psicologia da Saúde

Prezado (a) colaborador (a),

Com a finalidade de desenvolver uma pesquisa acadêmica em torno da temática SÍNDROME DE *BURNOUT* ASSOCIADA AO ABSENTEÍSMO COM PROFISSIONAIS BANCÁRIOS, objeto de estudo de dissertação de Mestrado do programa de Pós Graduação em Psicologia da Saúde – PPGPS da Universidade Estadual da Paraíba, solicito sua colaboração no sentido de responder com sinceridade o questionário abaixo. **Será garantido total sigilo de todas as informações prestadas e os dados serão analisados de forma agregada, assegurando-se a não identificação da empresa e do respondente.** Na certeza de sua valiosa colaboração, agradecemos com estima e apreço.

Débora Barbosa Guedes de Oliveira Vilaça

Mestrando do Programa de Pós Graduação de Psicologia da Saúde da Universidade Estadual da Paraíba

Parte I – Perfil Sociodemográfico

Sexo

☐ Masculino ☐ Feminino

Faixa etária:

☐ de 21 a 30 anos ☐ de 31 a 40 anos ☐ de 41 a 50 anos ☐ acima de 50 anos

Escolaridade

☐ Ensino médio ☐ Superior completo ☐ Superior incompleto ☐ Pós-graduado

Possui algum tipo de certificação? ☐ Sim ☐ Não

Qual?: _____

Essas certificações lhe possibilitam ascensão na hierarquia organizacional?

☐ Sim ☐ Não

Tempo de atuação como Bancário

☐ de 6 a 12 meses ☐ de 24 a 36 meses ☐ de 12 a 24 meses ☐ de 36 a 48 meses

☐ acima de 48 meses

Tempo de atuação nessa Organização

☐ de 6 a 12 meses ☐ de 24 a 36 meses ☐ de 12 a 24 meses ☐ de 36 a 48 meses

☐ acima de 48 meses

Segmento em que atua

☐ Banco público ☐ Banco privado

Tipo de Ocupação

☐ Faz parte do quadro efetivo ☐ É profissional terceirizado

Faixa de Renda

☐ Até um salário mínimo

☐ De um a dois salários mínimos

☐ De dois a três salários mínimos

☐ De três a quatro salários mínimos

☐ De quatro a cinco salários mínimos

☐ Mais de cinco salários mínimos

Função que exerce na organização: _____

APÊNDICE 2 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO- TCLE

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, _____, em pleno exercício dos meus direitos me disponho a participar da Pesquisa **“SÍNDROME DE *BURNOUT* E ABSENTEÍSMO: UM OLHAR PSICOSSOCIOLÓGICO EM TORNO DO PROFISSIONAL BANCÁRIO”**.

Declaro ser esclarecido e estar de acordo com os seguintes pontos:

O trabalho **“SÍNDROME DE *BURNOUT* E ABSENTEÍSMO: UM OLHAR PSICOSSOCIOLÓGICO EM TORNO DO PROFISSIONAL BANCÁRIO”** terá como objetivo geral verificar a relação síndrome de *burnout* e absenteísmo em trabalhadores de um banco privado na cidade de Campina Grande – PB. Ao voluntário só caberá a autorização para **RESPONDER AOS QUESTIONÁRIOS E ENTREVISTAS DA PESQUISA** e não haverá nenhum risco ou desconforto ao voluntário.

- Ao pesquisador caberá o desenvolvimento da pesquisa de forma confidencial; entretanto, quando necessário for, poderá revelar os resultados ao médico, indivíduo e/ou familiares, cumprindo as exigências da Resolução Nº. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde.
- O voluntário poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho ora proposto, não havendo qualquer penalização ou prejuízo para o mesmo.
- Será garantido o total sigilo dos resultados obtidos neste trabalho, assegurando assim a privacidade dos participantes em manter tais resultados em caráter confidencial.
- Não haverá qualquer despesa ou ônus financeiro aos participantes voluntários deste projeto científico e não haverá qualquer procedimento que possa incorrer em danos físicos ou financeiros ao voluntário e, portanto, não haveria necessidade de indenização por parte da equipe científica e/ou da Instituição responsável.

Acerca da possibilidade dessa pesquisa poder gerar, eventualmente, em alguns participantes, algum tipo de constrangimento ou desconforto em falar sobre particularidades do seu cotidiano laboral, ou receio de ser punido pela organização em que trabalha, reafirmamos nosso total compromisso com a garantia do sigilo e anonimato das informações, e para isso asseguramos que em nenhum momento será solicitado ao participante que informe o nome da instituição onde trabalha, sendo necessário apenas que indique se trabalha em banco público ou privado, haja vista que esta pesquisa se estende a todos profissionais bancários que desenvolvem suas atividades na cidade de Campina Grande –PB e região. Importante destacar que os resultados da pesquisa podem auxiliar a categoria pesquisada a ampliar seu leque de ideias em torno de como podem e devem encontrar alternativas para, juntamente com a instituição, enfrentar os elementos considerados nocivos a sua saúde psíquica.

- Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, o participante poderá contatar a equipe científica no número **(081) 98616-6227** com **DÉBORA BARBOSA GUEDES DE OLIVEIRA VILAÇA**.
- Ao final da pesquisa, se for do meu interesse, terei livre acesso ao conteúdo da mesma, podendo discutir os dados, com o pesquisador, vale salientar que este documento será impresso em duas vias e uma delas ficará em minha posse.
- de consentimento Desta forma, uma vez tendo lido e entendido tais esclarecimentos e, por estar de pleno acordo com o teor do mesmo, dato e assino este termo livre e esclarecido.

Assinatura do pesquisador responsável

Assinatura do Participante

Assinatura Dactiloscópica do participante da pesquisa

ANEXO 1 – ESCALA DE FATORES DE ABSENTEÍSMO LABORAL (EFAL)

O absenteísmo laboral é um fenômeno que pode ser definido como ausência não previstas ao trabalho, sendo provocada por diversos fatores. Neste sentido, procuramos saber quais são as causas mais frequentes, a partir da escala apresentada a seguir.

É requerida a indicação dos fatores que costuma levar à falta ou à possibilidade de falta ao trabalho, assinalado com um “X” no número da escala (pontuada entre 1 = “pouco” e 6 = “muito”) de acordo com o grau de importância atribuído.

Os fatores que com frequência ocasionam a falta ou a possibilidade de falta ao trabalho são:

	Pouco 1	2	3	4	5	Muito 6
1. Insatisfação com a organização dos serviços						
2. Falta de reconhecimento profissional						
3. Estresse e ansiedade.						
4. Sentir-se injustiçado no serviço/instituição onde trabalha.						
5. Cansaço.						
6. Baixa remuneração.						
7. Necessidade de tempo para formação contínua/pós graduação.						
8. Problemas com os colegas.						
9. Sobrecarga de trabalho.						
10. Necessidade de resolver assuntos burocráticos pessoais/familiares inadiáveis (finanças, banco, escola, etc.).						
11. Problemas com superiores hierárquicos.						
12. Trabalho por turnos.						
13. Não gostar das funções desempenhadas.						
14. Instabilidade laboral.						
15. Realização de atividades de lazer que não podem ser realizadas durante as férias ou folgas.						
16. Sentir que estagnou na carreira.						
17. Mau ambiente de trabalho.						

ANEXO 2 – ESCALA DE CARACTERIZAÇÃO DO BURNOUT (ECB)

Este questionário pretende conhecer como as pessoas se sentem no seu trabalho. A seguir, você encontrará várias frases que representam possíveis situações do dia a dia no trabalho. Sua tarefa consiste em ler cuidadosamente e dizer se ele expressa ou não algo que ocorre com você no seu trabalho. Para responder, escolha o ponto da escala abaixo eu melhor descreve a sua situação e escreva o número sobre a linha que aparece à esquerda de cada frase.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algumas vezes
4. Frequentemente
5. Sempre

1. () Sinto-me esgotado ao final de uma dia de trabalho.
2. () Trato alguns clientes com distanciamento.
3. () Eu me sinto frustrado com meu trabalho.
4. () Meu trabalho afeta negativamente minha saúde física.
5. () Trato alguns cliente com indiferença, quase de forma mecânica.
6. () Acho que as coisas que realizo no meu trabalho valem a pena.
7. () Sinto que a carga emocional do meu trabalho é superior àquela que posso suportar.
8. () Sinto que alguns clientes são “meus inimigos”.
9. () Meu trabalho me faz sentir como se estivesse num beco sem saída.
10. () Meu trabalho me faz sentir emocionalmente exausto.
11. () Enfureço-me com alguns clientes.
12. () Eu me sinto desanimado com meu trabalho.
13. () Acho que estou trabalhando demais no meu emprego.
14. () Sinto que desagrado alguns clientes.
- 15 () Sinto-me desesperado com meu trabalho.
16. () Meu trabalho me exige mais do que eu posso dar.

17. () Perco a paciência com alguns clientes.
18. () Acho que meu trabalho parece sem sentido.
19. () Meu trabalho afeta negativamente meu bem-estar psicológico.
20. () Trato alguns clientes com cinismo.
21. () Eu me sinto inútil no meu trabalho.
22. () Meu trabalho me faz sentir como se estivesse no limite das minhas possibilidades.
23. () Eu me sinto identificado com meu trabalho.
24. () Sinto que meu trabalho está me destruindo.
25. () Quando levanto de manhã sinto cansaço só de pensar que tenho que encarar mais um dia de trabalho.
26. () Trato alguns clientes com frieza.
27. () Eu me sinto sugado pelo meu trabalho.
28. () Eu me sinto desiludido com meu trabalho.
29. () Eu me sinto saturado com meu trabalho.
30. () Evito o trato com alguns clientes.
31. () Eu me sinto desgastado com meu trabalho.
32. () Sinto-me emocionalmente vazio com meu trabalho.
33. () Sinto-me infeliz com meu trabalho.
34. () Fico de mau humor quando lido com alguns clientes.
35. () Eu me sinto cheio de energia para trabalhar.