



OCORRÊNCIA DE ESTRESSE OCUPACIONAL E SÍNDROME DE BURNOUT EM TRABALHADORES BANCÁRIOS

Anelize Costa da Silva¹
Jocelaine Valcarenghi Martins²
Marlone Xavier Correa³
Márcia Bandeira Landerdahl Maggioni⁴

Eixo temático: Gestão de Pessoas

Resumo

Os afastamentos do trabalho em decorrência de transtornos mentais e comportamentais cresce consideravelmente a cada ano. O objetivo deste estudo consiste em verificar as possíveis ocorrências de estresse ocupacional e da Síndrome de *Burnout* em trabalhadores bancários públicos e privados de duas agências bancárias localizadas em Santa Maria – RS. É um estudo descritivo, abordagem quantitativa, onde a coleta dos dados contou com a aplicação de um questionário eletrônico composto por duas escalas previamente validadas. Os resultados foram sistematizados pelo cálculo das médias dos 23 itens do único fator da escala de estresse e dos 16 itens distribuídos em três dimensões do inventário de *Burnout*. A pesquisa mostra mesmo com baixo número de respondentes é possível identificar algumas diferenças no contexto dos setores, e perceber que aspectos relacionados ao estresse e ao *Burnout* influenciam comportamentos nas organizações.

Palavras-chave: Estresse ocupacional; Síndrome de *Burnout*; Setor bancário; Banco público; Banco privado.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho é um dos fatores mais importantes nos dias atuais dentro das organizações. É no ambiente de trabalho que as pessoas passam a maior parte do seu tempo. Dessa forma, a qualidade de vida no trabalho faz com que o funcionário se sinta motivado e produtivo em seu campo de atuação, buscando objetivar resultados positivos no desempenho de suas funções e, conseqüentemente, uma maior produtividade.

Conforme o Ministério da Saúde do Brasil e a Organização Pan-Americana da Saúde do Brasil (BRASIL, 2001), o perfil das doenças vem mudando de forma significativa. Isso acontece pelas constantes mudanças organizacionais, contudo, também há uma conseqüente mudança na forma de ver o problema com as novas tecnologias existentes. Isso facilita a intensificação do trabalho que modifica o perfil de saúde dos trabalhadores, expressando-se pelo surgimento de outras formas de adoecimento e manifestações de sofrimento relacionadas ao trabalho.

Estresse ocupacional é um fator oriundo do trabalho, apresentando-se como um conjunto de reações que se formam no interior do trabalhador, fazendo com que o indivíduo se torne incapaz de realizar as atividades demandadas pela sua ocupação, podendo afetar seu bem-estar e sua saúde (VALERETTO; ALVES, 2013). Segundo Greenberg (2002), o estresse vem sendo um tema muito discutido no âmbito profissional e organizacional nos dias atuais, sendo o mal da vida moderna. A manifestação de estresse é, geralmente, decorrente da interação entre o indivíduo e seu meio, contemplando suas características sociais, econômicas e culturais.

¹ Egressa do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: anelize.silva@hotmail.com

² Egressa do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: jocelainevalcarenghi@hotmail.com

³ Egresso do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: marlonexavier1991@gmail.com

⁴ Docente do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: marcia.maggioni@yahoo.com.br



Já a Síndrome de *Burnout* consiste na tensão emocional crônica cuja causa reside no trato com outros seres humanos. Síndrome de *Burnout* é definida como estresse crônico, vivenciado pelo profissional no ambiente de trabalho, considerando que essa vivência não se relaciona com sentimentos positivos. É um termo que designa algo que não possui mais energia, que chegou ao limite de suas forças (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

A Síndrome de *Burnout* pode ser originada pelo estresse do dia a dia, causado pelo não cumprimento de metas previamente estabelecidas pelas empresas, diretores, gestores, gerentes, supervisores, coordenadores, funcionários em geral, na maioria das vezes, consideradas como inalcançáveis de acordo com os valores propostos. Também se considera um fator de alto risco para este estado as pressões sofridas pelos funcionários por uma maior produtividade em seu âmbito de trabalho.

Partindo dessa realidade, da atualidade, de ambientes de trabalho cada vez mais sujeitos às doenças ocupacionais, propõe-se este estudo no contexto do trabalho bancário, por meio da análise da incidência de estresse e da possível ocorrência de *Burnout* junto a colaboradores de uma agência bancária pública e uma agência bancária privada. Assim, o objetivo geral do estudo consiste em verificar as possíveis ocorrências de estresse ocupacional e da Síndrome de *Burnout* em trabalhadores bancários públicos e privados de duas agências bancárias localizadas em Santa Maria - RS.

Nesse sentido, são definidos os seguintes objetivos específicos: a) identificar os níveis de estresse dos trabalhadores bancários públicos e privados de duas agências bancárias localizadas em Santa Maria; b) verificar a ocorrência da Síndrome de *Burnout* em trabalhadores bancários públicos e privados de duas agências bancárias pesquisadas; c) discutir de que maneira as ocorrências podem influenciar no desempenho das atividades desses profissionais em suas respectivas agências bancárias.

De acordo com Brasil (2012), segundo o Ministério da Previdência Social, desde 2008, o número de afastamentos do trabalho em decorrência de transtornos mentais e comportamentais subiu de 12.818 para 13.478, em 2010, esse número teve uma queda, passando para 12.150. No entanto, a concessão de auxílios-doença em função de transtornos mentais e comportamentais voltou a subir em 2011, passando para 12.337 casos. Dentro dos transtornos mentais e comportamentais, as doenças que mais afastaram os trabalhadores em 2011 foram episódios depressivos, outros transtornos ansiosos e reações ao estresse grave e transtornos de adaptação.

Este estudo justifica-se especialmente pelo crescente número de casos de adoecimento devido ao estresse no trabalho e possível Síndrome de *Burnout* em trabalhadores bancários. Considerando a importância do tema estresse ocupacional e percebendo um número crescente de estudos relacionados a essa área, entende-se esta pesquisa como mais uma contribuição para a ampliação do entendimento do tema dentro das organizações.

2 METODOLOGIA

O estudo tem caráter quantitativo, para atender ao objetivo geral do estudo, considerando a aplicação de escalas quantitativas. O estudo teve como instrumento de coleta de dados um questionário, que foi aplicado junto aos colaboradores das agências bancárias estudadas. O questionário foi constituído pela combinação de duas escalas previamente desenvolvidas e validadas por outros autores, uma relativa ao estresse e outra referente à Síndrome de *Burnout*.

A escala relacionada à investigação da presença de estresse ocupacional foi a Escala de Estresse no Trabalho - EET, criada e validada por Paschoal e Tamayo (2004). Esta escala é composta por apenas um fator, constituindo uma dimensão única, dividido em 23 itens. As alternativas de resposta das asserções do instrumento variam em escala de 1 a 5, do tipo Likert.



Considerando que as frases referentes a cada item a serem analisadas pelos respondentes tem caráter negativo, buscando identificar a presença de irritação, incômodo, isolamento, mau humor, nervosismo, entre outros sentimentos negativos, a orientação de análise para esta escala está voltada para a interpretação de que quanto maior o resultado das médias de respostas, maior o nível de estresse identificado no grupo de colaboradores pesquisado.

A segunda escala utilizada na formulação do questionário foi a do *Maslach Burnout Inventory - General Survey* - MBI-GS, desenvolvido por Maslach e Jackson (1981) e adaptado ao português por Tamayo (1997). Este inventário é composto por três dimensões complementares que totalizam 16 itens que permitem o reconhecimento do *Burnout* junto aos colaboradores pesquisados. As dimensões, ou domínios, são reconhecidos como: exaustão emocional, composta por seis itens; despersonalização, formada por quatro itens; e redução de eficácia profissional, que corresponde aos seis itens restantes.

Cada participante da pesquisa, respondeu aos itens do MBI-GS com base também em uma escala do tipo Likert, segundo a frequência percebida pelo respondente quanto à ocorrência da situação descrita no item. As alternativas variavam do 0 ao 6, sendo: 0) nunca; 1) poucas vezes em um ano ou menos; 2) uma vez por mês ou menos; 3) poucas vezes em um mês; 4) uma vez por semana; 5) algumas vezes por semana; e 6) todos os dias. A análise dos dados obtidos quanto à *Burnout* foi realizada com base nas frequências absolutas encontradas pelas respostas e pelo cálculo e análise das médias correspondentes a cada um dos três domínios deste construto.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A primeira organização analisada foi uma instituição bancária de caráter público. A agência analisada está localizada na cidade de Santa Maria e situa-se no centro da cidade, contando com 60 colaboradores, sendo que apenas 11 participaram da pesquisa, respondendo ao questionário disponibilizado, correspondendo a 18,33% do total de funcionários da agência. A outra empresa analisada foi uma instituição bancária de caráter privado. A agência analisada está situada no centro da cidade de Santa Maria. A instituição possui na agência analisada possui 7 colaboradores, sendo que apenas 2 colaboradores participaram desta pesquisa, correspondendo a 28,57% dos funcionários da agência.

Os respondentes da instituição bancária pública dividem-se em 7 mulheres e 4 homens, que estão na faixa etária entre 30 e 59 anos. São ocupantes de diversos tipos de cargos, incluindo: gerente geral, gerente de contas, gerente de negócios, escriturários e operador de negócios. Foi evidenciado que todos possuem pelo menos ensino superior completo, geralmente requisito para ingresso por meio de concurso público para estes cargos, sendo que alguns possuem o grau de pós-graduação, MBA e mestrado. Quanto ao tempo de atuação junto ao banco em questão, nota-se que os respondentes formam um grupo de trabalho que varia de um colaborador com 7 anos de vínculo até um colaborador que possui 34 anos e 7 meses de colaboração com a instituição.

Já os respondentes da instituição bancária privada, em menor número, correspondem a um homem e uma mulher, que estão na faixa etária de idade entre 30 e 34 anos, ambos com ensino superior completo. Os respondentes ocupam cargos de gerente e de gerente de atendimento, um deles tem 12 anos de vínculo empregatício com a empresa e o outro possui 14 anos de colaboração com a instituição.

Inicialmente serão apresentados os resultados relacionados à Escala de Estresse no Trabalho (EET). Considerando a formulação e validação da escala por Paschoal e Tamayo (2004), que reconhecem uma única dimensão composta por 23 itens, optou-se por apresentar os resultados de forma conjunta para o estresse. Pode-se verificar que o nível de estresse mais elevado está na instituição bancária privada, sendo que as que mais possuem relevância quanto



As suas respostas são as que estão ligadas diretamente com as distribuições das atividades nos setores, bem como a falta de autonomia no desempenhar das atividades.

Também com índice alto de estresse no ambiente de trabalho apresentam-se as deficiências e dificuldades de treinamentos e capacitações que possibilitem a realização das atividades de forma correta, junto desta questão foi verificado que o tempo e o volume de tarefas para a realização das tarefas vêm causando estresse nos colaboradores do setor privado respondentes desta pesquisa. Ao analisar as médias da instituição bancária pública percebe-se um nível de estresse mais baixo em relação à instituição privada. Verifica-se que a pergunta que mais traz relevância diante de suas respostas é a que trata sobre tempo para realização das tarefas, bem como o volume de trabalho agregado no dia a dia de trabalho.

Em uma análise geral do estresse no trabalho, verifica-se que a média do fator estresse, considerando a média calculada com base em todos os 23 itens que compõem a escala, apresenta uma diferença importante entre as duas agências analisadas. A média geral da instituição bancária pública é de 2,27, enquanto a média geral da instituição bancária privada está em 3,43, o que demonstra impacto maior de estresse junto aos colaboradores da agência privada.

Para além do estresse, a escala para identificar as percepções quanto à Síndrome de *Burnout*, a *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI-GS), foi aplicada considerando as 3 dimensões que totalizam 16 itens. Os três domínios, exaustão emocional, despersonalização e redução de eficácia profissional, são apresentados separadamente, para depois serem analisados de forma geral em função do nível de respostas obtido.

A primeira dimensão analisada foi exaustão emocional, que caracteriza-se por sobrecarga de trabalho e fadiga em âmbito físico e emocional (COELHO *et al.*, 2018). Verifica-se um grau de exaustão emocional na instituição bancária privada, com uma média bastante elevada em relação a instituição bancária pública. O grau de exaustão emocional no desempenhar das tarefas dos funcionários é maior na instituição bancária privada.

A instituição bancária pública traz como maior média a pergunta que trata sobre o cansaço ao enfrentar um dia de trabalho após o outro, o que pode variar de acordo com as épocas do mês, levando em consideração início de mês, onde se tem mais movimento dentro da agência. Quanto para a instituição privada, todas as perguntas tiveram médias relevantes, causando para os respondentes cansaço extremo ao passar por sua jornada de trabalho no dia a dia.

É importante ressaltar que a média de cada resposta obedece ao critério de interpretação de que quanto menor o valor obtido na média, melhor a situação encontrada e menor a incidência de *Burnout*. Assim, quanto maior a média demonstrada na tabela, maior o risco de desenvolvimento de Síndrome de *Burnout* nos colaboradores devido à exaustão emocional.

Desta forma, a instituição bancária privada está apresentando sinais de cansaço, tensão e dificuldade de realização das tarefas de forma satisfatória no decorrer da jornada de trabalho diária, o que pode estar dando início à ocorrência da Síndrome de *Burnout*. Esta situação merece uma atenção mais cuidadosa do gestor, antes que resulte em adoecimento e afastamento do trabalho por parte dos colaboradores.

A segunda dimensão analisada é a despersonalização, que caracteriza-se por ser uma insensibilidade emocional no tratamento com os colegas de trabalho (COELHO *et al.*, 2018). Pode-se verificar que a média da instituição bancária pública traz indícios baixos de ocorrência de Síndrome de *Burnout*, nos âmbitos de interesse e entusiasmo pelo ambiente de trabalho o que não ocasiona um desenvolvimento da Síndrome nos colaboradores. Porém, ao verificar a média da instituição bancária privada o âmbito que trata sobre entusiasmo no ambiente de trabalho apresenta uma média alta.

Desta forma, os respondentes deste questionário relatam algum tipo de despersonalização sobre o ambiente de trabalho onde estão inseridos, verifica-se que está ocorrendo algum tipo de



incidente que está a fazer com que os colaboradores estejam com o sentimento de falta de interesse pelos seus postos de trabalho e por suas jornadas de trabalho. Também cabe destacar que dentro das médias, quanto mais baixa for a média nessa dimensão, melhor é o resultado em termos de adequação às condições de trabalho e à qualidade de vida, pois evita o possível desenvolvimento de Síndrome de *Burnout*.

A terceira dimensão corresponde à redução de eficácia profissional, a qual caracteriza-se por se intitular de forma negativa o trabalho realizado, bem como relaciona a forma que está tratando as pessoas que estão a sua volta no ambiente de trabalho (COELHO *et al.*, 2018). Fica evidenciado que a instituição bancária pública possui uma média alta no item 4, o que demonstra que os colaboradores estão satisfeitos com seus rendimentos em suas rotinas diárias. Percebe-se o quanto de envolvimento os colaboradores possuem, fazendo com que se sintam importantes.

Na instituição bancária privada, percebe-se que os colaboradores estão de certa forma também satisfeitos com a sua importância quanto à eficácia profissional dentro da sua instituição. Destaca-se que neste domínio, diferente das duas dimensões anteriores, quanto maior a média, maior é o envolvimento positivo com o ambiente de trabalho.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo trouxe uma limitação significativa, que foi o baixo número de respondentes, devido à dificuldade encontrada para que fosse possível a aplicação do questionário para levantamento dos dados. Por fim, para que o trabalho seja ainda mais enriquecedor, é relevante que este estudo tenha continuidade, por meio da comparação dos dados obtidos junto ao banco público com outras agências, como por exemplo, cooperativas de crédito, para que sejam possíveis mais análises reais sobre a qualidade de vida desses colaboradores, que trabalham diante de um setor que é influenciado diariamente pela economia do mundo todo.

REFERÊNCIAS

- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *Burnout*: o processo de adoecer pelo trabalho. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *Burnout*: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf. Acesso em: 06 nov. 2018.
- BRASIL. **Transtornos mentais**: trabalho em escala, condições insalubres e recompensa insatisfatória podem ser causas. Brasília: Ministério da Previdência Social, 2012. Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/2012/03/transtornos-mentais-trabalho-em-escala-condicoes-insalubres-e-recompensa-insatisfatoria-podem-ser-causas>. Acesso em: 12 nov. 2018.
- COELHO, J. P. M. *et al.* Estresse como preditor da Síndrome de *Burnout* em bancários. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 18(1), 306-3015, 2018.
- GREENBERG, J. S. **Administração do estresse**. 6. ed., São Paulo: Manole, 2002.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced Burnout. **Journal of Occupational Behaviour**, v. 2, p. 99-113, 1981.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. **Impacto dos valores laborais e da interferência família-trabalho no stress ocupacional**. Dissertação de Mestrado em Psicologia. UnB: Brasília, 2004.
- TAMAYO, M. R. **Relação entre a síndrome de *Burnout* e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos** [Dissertação de Mestrado]. Brasília: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília; 1997.