

## SÍNDROME DE *BURNOUT* EM PROFISSIONAIS DO SETOR BANCÁRIO EM CAMPINA GRANDE-PB

Lozem Renally Santos Pereira<sup>1</sup>; Alcimar Tamir Vieira da Silva<sup>1</sup>; Mikaella Thalita da Silva  
Matias<sup>2</sup>; Geórgia de Oliveira Moura<sup>3</sup>

Discentes do Centro Universitário Uninassau – Campina Grande-PB<sup>1</sup>/ loremrenally@gmail.com; Doutoranda da  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte-UFRN – Natal-RN; Docente do Centro Universitário Uninassau –  
Campina Grande-PB<sup>2</sup>

**Resumo:** A Síndrome de *Burnout* é uma resposta emocional frente ao estresse crônico, que advém de relações profundas no ambiente de trabalho, ocorrendo em indivíduos que realizam as suas atividades através do contato direto com outras pessoas, prestando algum tipo de serviço. Decorrente as mudanças nos procedimentos de trabalho advindas pelos avanços da tecnologia da informação e comunicação, foi necessário que os bancos alterassem o seu modelo de gestão e quadro de funcionários, modificando a economia bancária, que, em conjunto a esses fatores, houve a chegada de bancos internacionais, acirrando a concorrência no mercado bancário e intensificando os ritmos de trabalho, que estes, podem ser considerados fatores contribuintes para o sofrimento psíquico e angústia, promovendo psicopatologia. Sendo assim, este projeto pretende avaliar os índices da Síndrome de *Burnout*, em profissionais do setor bancário na cidade de Campina Grande-PB, identificar as características sociodemográficas desta população. Serão utilizados como instrumentos um questionário sociodemográfico e o instrumento de avaliação psicométrica, *Malasch Burnout Inventory (MBI)*, que possui 22 itens no total, escala do tipo *Likert* de 1 a 5, onde os dados serão analisados através do SPSS versão 20. Estima-se que os profissionais que estarão passando por um alto grau de estresse emocional, mostrarão altos índices da Síndrome de *Burnout*. Portanto, esta pesquisa tem a finalidade de ressaltar a importância da atuação da psicologia contribuindo na saúde mental do trabalhador, através ações educativas e terapêuticas que visam a prevenção e intervenção da saúde mental no contexto organizacional.

**Palavras-chave:** Bancários, Burnout, Esgotamento profissional, Exaustão emocional, Saúde do trabalhador.

## INTRODUÇÃO

Síndrome de *Burnout* é conceituada como um esgotamento profissional, decorrente de componentes físico e psíquico, devido à exaustão emocional crônica, despersonalização e redução da realização consigo mesmo e com a realização do trabalho. Mais comum em indivíduos que trabalham diretamente com outras pessoas, em decorrência da utilização de todas as suas estratégias defensivas para lidar com situações e conflitos no ambiente de trabalho (BARROSO; GUERRA, 2013; MASLACH, C. JACKSON, 1981; TRINDADE; LAUTERT, 2010).

Frente aos fatores que envolvem o sujeito na realização de suas práticas laborais e a preocupação com a sua saúde mental do trabalhador, deu-se início as investigações através do termo *burnout*, de maneira a pesquisar sobre a qualidade de vida no trabalho, procedentes dos estudos de Freudenberg entre 1975 a 1974 e os estudos de Maslach e Jackson em 1981 (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

A saúde mental tem o reconhecimento da Organização Mundial de Saúde - OMS (2002), conceituando que abrange diversos fatores, dentre eles: o bem-estar subjetivo, a autoeficácia percebida, a autonomia, a competência, a dependência intergeracional e a autorrealização do potencial intelectual e emocional da pessoa. O comprometimento com a saúde mental do indivíduo vem contribuindo para que as ciências biológicas e comportamentais compreendam o funcionamento mental de maneira holística. Concomitante, ainda alegou a OMS, que a maioria das doenças mentais e físicas são influenciadas por uma associação de fatores biológicos, psíquicos e sociais.

De acordo com a OMS (2002), os transtornos mentais estão em quarto lugar entre as dez principais causas de incapacidade em todo o mundo, esta posição tem causado um vasto custo em conteúdo de sofrimento humano, incapacidade e prejuízos econômicos. Porém, apesar do crescimento da população acometida de transtornos mentais, os investimentos direcionados para a área de saúde mental são irreversíveis para o atendimento dessa demanda, visto que 12% do investimento designado para a área de saúde, menos de 1% é direcionado para a saúde mental.

Entre 2008 a 2009 o Ministério da Previdência Social (2012) identificou que os casos de acidentes de trabalho diminuíram 7,6%, aumentando consideravelmente os casos de afastamento devido à transtornos mentais e comportamentais, assim, o Departamento de Políticas de Saúde e Segurança do Trabalhador (DPSST) sugere que podem ser desencadeados devido ao estresse ocupacional. Esses dados contribuíram para que a Presidência da

República assinasse, em 2011, o decreto N. 7.602, que regulamenta a Política Nacional de Segurança e Saúde do Trabalhador (PNSST), objetivando a realização da promoção, prevenção, assistência, reabilitação e reparação da saúde do trabalhador (BRASIL, 2011).

Sucessivamente, no período de 2012 a 2016, o Ministério da Fazenda e a Secretária da Previdência (2017), publicaram no boletim quadrimestral, que, no Brasil, os benefícios de auxílio doença e aposentadoria por invalidez, tendo como diagnósticos transtornos mentais e comportamentais, ocupam o terceiro lugar; trazendo como fatores que afetam a saúde mental no trabalho as relações de autoritarismo, competitividade, demandas constantes de produtividade, desvalorização das potencialidades e da subjetividade dos trabalhadores.

Dejours (2004) relata que o trabalho não é apenas a realização de um exercício, é também, funcionamento psíquico entre a relação com o seu meio social e a subjetividade, visto que o sujeito atua num âmbito hierarquizado, designados ao seguimento de padrões determinados, levando-o a transcorrer pela luta de domínio. Ainda retrata que, o trabalho dá resistência ao meio social, as relações sociais, e, conseqüentemente, potencializa inteligência e subjetividade.

Contudo, ainda de acordo com esse autor, no ambiente de trabalho ocorrem conflitos quando não há renúncias consentidas por todos, fazendo com o sentimento de individualismo impere; e também, quando não ocorre a psicodinâmica do reconhecimento do fazer. Que conseqüentemente, os desejos do sujeito não são correspondidos, podendo acarretar em sofrimento, frustração, sentimento de injustiça e, possivelmente, em uma patologia (DEJOURS, 2004).

As investigações sobre a saúde mental do trabalhador e o crescimento da população acometida por transtornos mentais e comportamentais, citadas acima, deram abertura para estudarmos, de maneira mais acentuada, o comportamento humano no ambiente de trabalho, bem como os fatores que o afetam e suas implicações. No setor bancário, Bessi et al (2015) relataram que as diversas mudanças nos procedimentos de trabalho diário foram influenciadas pelos avanços da tecnologia da informação e comunicação, e que resultante a isso, foi necessário que os bancos alterassem o seu modelo de gestão e quadro de funcionários, alterando a economia bancária, e também, em conjunto a esses fatores, houve a chegada de bancos internacionais, acirrando a concorrência no mercado bancário.

Desde então, devido as transformações no mundo contemporâneo, e os avanços das tecnologias da informação e comunicação, resultou-se na intensificação do ritmo de trabalho, maior cobrança por metas, aumentando a monitoração

do trabalho e exigência de maior qualidade dos serviços e atendimentos, passando a serem, também, funcionários multitarefas, o que pôde ocasionar aos trabalhadores bancários sofrimento psíquico e angústia, promovendo psicopatologias (BESSI et al, 2015; BORGES e FILHO; 2001).

De acordo com Silva, Bernardo e Souza (2016) que as companhias tendem ao controle máximo dos seus funcionários através da forma de organização das atividades baseada no *just in time* (na hora certa), determinando que tudo deve ser produzido na hora exata, estimulando na autoaceleração dos processos e multifuncionalidade, e conseqüentemente, intensificando os ritmos de trabalho ocasionados pelas tecnologias, que por este motivo, as organizações estipulam metas excessivas, contribuindo para o aumento da competitividade dos trabalhadores, causando impacto negativo nas relações de trabalho e na subjetividade do trabalhador, que podem provocar riscos gravíssimos a saúde mental do trabalhador, possibilitando a uma possível psicopatologia, como por exemplo, a Síndrome de *Burnout*.

A Síndrome de *Burnout* é denominada a partir de três dimensões, que são correlacionadas, sendo elas: Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Profissional. A Exaustão Emocional é a primeira dimensão mais perceptível para identificar a Síndrome de *Burnout*, que indicam a exaustão física e emocional, em que o sujeito não consegue aliviar a sua sensação de estresse, sentindo-se inapto a se restaurar. A Despersonalização é definida a partir dos sentimentos de desesperança, ausência de relações interpessoais como um mecanismo de defesa e apatia em relação aos outros, que é provocado em decorrência as reclamações dos clientes. Na Realização Profissional percebe-se insatisfação profissional e sentimentos negativos relacionados a si mesmo, a avaliação negativa que o sujeito faz de si próprio é afetada em sucessão da Exaustão Emocional (LIMA, 2016; MASLACH e JACKSON, 1981; CARLOTTO e CÂMARA, 2007).

Para Dejours (1992), as mudanças e os ritmos de trabalho, geram ansiedade no trabalhador, essa ansiedade é decorrente a resposta aos meios de produção, aos ritmos de trabalho e indiretamente ao salário e as bonificações, frente a esses aspectos, o sujeito move-se com medo de não acompanhar o ritmo que é imposto e ficar postergado; essa ansiedade fica subtendida no ambiente de trabalho, e esta pode, gerar esgotamento progressivo, desgaste profissional e desorganização do funcionamento mental, chegando a despersonalização.

Portanto, faz-se necessário realizar investigações acerca da saúde do trabalhador e mensurar a intensidade dos fenômenos que podem afetar a saúde mental desses trabalhadores, que podem resultar na exaustão emocional, realização

profissional e despersonalização. A investigação e análise desses fatores podem levar a um olhar mais humanizado no ambiente de trabalho e melhores práticas de gestão e cuidados ao trabalhador.

Sendo assim, a pesquisa propõe-se a ser aplicada com os profissionais do setor bancário porque os mesmos atuam com uma alta demanda de atendimento, em que são designados a realizarem as suas atividades com alta qualidade e agilidade durante o atendimento ao cliente, enfrentando diversos conflitos diariamente e se deparando com diversas demandas de clientes; utilizando fortemente as suas habilidades interpessoais e recursos psíquicos. Diante disto, ressaltar a importância da atuação da psicologia, contribuindo na saúde mental do trabalhador, nesse contexto de trabalho; pois, como resalta Trindade e Laurert (2010), a relevância de ações educativas e terapêuticas que visam a prevenção e intervenção da Síndrome de Burnout no contexto organizacional, com a finalidade de diminuir o desgaste ocasionado no trabalho.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa participante baseada na interação entre o pesquisador e os membros a serem investigados, contribuindo na construção de ciência afim de minimizar dilemas; do tipo descritiva, buscando analisar as características sociodemográficas, coleta de dados e aplicação de questionário, afim de verificar a relação entre as variáveis, objetivando averiguar o problema com foco na atuação prática; e, exploratória, proporcionando maior conhecimento acerca do problema, de cunho quantitativo, interpretando os dados através de um software, compreendendo a correlação entre os elementos (GIL, 2002), fundamentada em contribuições teóricas metodológicas da Síndrome de Burnout e Bancários.

O presente estudo será desenvolvido em organizações do sistema bancário, estatais e privados, por ser uma área de forte atuação em atendimento ao cliente, onde os seus funcionários atuam diariamente lidando com outras pessoas, na cidade de Campina Grande-PB.

A amostra será do tipo não probabilística, intencional, composta por aproximadamente 150 profissionais do setor bancário, do sexo masculino e feminino, com idades superiores a 18 anos; os funcionários participantes devem estar devidamente contratados por instituições bancárias mediante contrato efetivo, não podendo ser aplicada com funcionários afastados, nem de licença médica, sendo, todos atuantes na cidade de Campina Grande-PB.

Serão utilizados como critérios de inclusão para a realização da pesquisa, a participação dos profissionais empregados em organizações do setor bancário, que forem contratados efetivamente pelo próprio banco, privado ou público, com idade maior a 18 anos, não afastados, nem de licença médica, que trabalhem diretamente com atendimento ao público, que queiram participar e tenham disponibilidade para preencher o questionário de aplicação e apresentem a assinatura no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido de Participação.

Serão utilizados como instrumentos um questionário sociodemográfico, que contém perguntas para coletar informações sobre sexo, idade, cargo, tempo de serviço e escolaridade; e o instrumento de avaliação psicométrica, *Malasch Burnout Inventory* (MBI). Estes instrumentos serão aplicados coletivamente nas organizações bancárias, com média de duração de 30 minutos para orientações e realização das respostas.

O inventário de *Burnout* de Maslach se trata de um instrumento estruturado, elaborado através de propriedades psicométricas, que foi desenvolvido para mensurar o nível do esgotamento profissional em trabalhadores que atuam prestando serviço relacionando-se diretamente com o público. Será mensurado a partir de três dimensões independentes, sendo elas: (1) Exaustão Emocional, que contém nove itens que avaliam os sentimentos de desgaste e exaustão emocional; (2) Despersonalização, que contém cinco itens que avaliam a insensibilidade e respostas impessoais em relação aos clientes; (3) Realização Pessoal, que contém oito itens que avaliam os sentimentos de competências com relação ao trabalho com o atendimento ao cliente. O instrumento possui 22 itens no total, sendo suas respostas uma frequência em uma escala do tipo likert de 1 a 5, seguindo uma experiência ou percepção em relação ao seu trabalho de (1) para nunca, (2) para algumas vezes no ano, (3) para algumas vezes no mês, (4) para algumas vezes na semana e (5) para diariamente (MARTINS, 2011; MASLACH, C. JACKSON, 1981).

Inicialmente, será realizado o primeiro contato com os (as) diretores (as) das agências bancárias da cidade de Campina Grande-PB, explicando-lhes os objetivos da pesquisa, os procedimentos e solicitar a autorização. Após o recebimento oficial do Termo de Autorização Institucional assinada pelos responsáveis das instituições bancárias, será dada início a pesquisa com os trabalhadores.

No momento da aplicação dos questionários, será passado os procedimentos para os participantes e ocorrerá o esclarecimento de dúvidas caso seja necessário, sendo apresentado o Termo de consentimento Livre e Esclarecido para

sanar quaisquer dúvidas dos participantes. Sendo-lhes garantida o sigilo e anonimato. Podendo o participante desistir a qualquer momento, sem que isso implique qualquer tipo de prejuízo ao atendimento oferecido pelas instituições no qual a presente pesquisa será desenvolvida. Posteriormente, os que consentirem com a pesquisa, seguirão respondendo o questionário sociodemográfico e o Inventário de *Burnout* de Maslach.

Os dados coletados através do questionário sócio demográfico e do Inventário de *Burnout* de Maslach serão analisados através de estatísticas descritivas por meio do *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versão 20. Será analisado os profissionais que apresentarem um nível alto de *Burnout*, a com o tempo de serviço e cargo exercido pelo profissional.

Esta pesquisa será desenvolvida de acordo com as diretrizes éticas da pesquisa com seres humanos, proposta pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), respaldada na Resolução 466/12/CNS/MS do Conselho Nacional de Saúde. O projeto será enviado para o Comitê de Ética, será analisado e somente após a sua autorização será iniciada a pesquisa. Todos os participantes serão informados sobre os objetivos, da metodologia e justificativa e também dos desconfortos e benefícios que poderá suscitar. Após todas as informações passadas acerca do trabalho desenvolvido, com o consentimento dos participantes, os mesmos assinarão o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e em sequência, será apresentado também, um Termo de Compromisso do Pesquisador, a Declaração de concordância com o projeto de pesquisa e um Termo de Autorização Institucional, assinado pelo (a) diretor (a) da instituição que viabilizará a realização da pesquisa.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Dias e Angélico (2018) relataram que o número de pesquisas sobre a síndrome de *Burnout* tem sido crescente, porém as categorias que mais se tem pesquisado é voltado para estudantes, docentes e profissionais da área de saúde, identificando um déficit de pesquisas realizadas com profissionais do setor bancário, concomitante a isto, também encontraram uma ausência de associação das características que influenciam mais fortemente a adquirir a *burnout* e as características sociodemográficas que podem estar associadas aos que sofrem dessa síndrome; com isto, ressaltou a importância da realização de pesquisas que identifiquem variáveis que originam a síndrome de *burnout* em profissionais bancários, para que dê acesso para a formação de práticas preventivas e reversão da síndrome.

Espera-se que os resultados alcançados e analisados dos índices da Síndrome de *Burnout* em profissionais bancários, abra espaço para um olhar humanizado para esses profissionais em suas práticas laborais e maiores práticas preventivas para a saúde mental no ambiente de trabalho. Pois, poderão ser encontrados níveis altos de exaustão emocional e despersonalização, decorrente aos fatores estressores associados aos constantes desafios enfrentados nas práticas laborais. Assim como, poderá ser identificado baixa realização profissional, correlacionado à índices altos de exaustão emocional em profissionais com maior tempo de serviço.

## CONCLUSÃO

Está pesquisa científica tem a finalidade de abrir espaço para o debate da saúde mental do trabalhador, de modo a ressignificar a sua subjetividade e suas demandas intrapsíquicas desenvolvidas devido aos conflitos advindos do seu ambiente de trabalho, de maneira em que o profissional da área de psicologia possa atuar e desenvolver atividades proporcionando recursos emocionais para enfrentar os seus conflitos diários, e assim, promovendo a saúde mental e prevenindo contra psicopatologias.

Apesar da grande conquista da psicologia no espaço organizacional, com suas contribuições de melhoria para o ambiente de trabalho, desenvolvimento organizacional, competências e habilidades profissionais, voltando-se sempre para a motivação do trabalhador de modo a estimular a produtividade, mantendo a qualidade de vida, percebe-se uma lacuna em trabalhar com a subjetividade do sujeito, suas habilidades de inteligência emocional, resiliência e seus recursos psíquicos alinhados ao cotidiano de trabalho.

Este presente estudo busca contribuir para a construção estratégias no ambiente organizacional, que visem fortalecer o sujeito psiquicamente para o enfrentamento de conflitos, de modo que os levem a adquirir competências emocionais, e assim, favorecer qualidade de vida em seu ambiente de trabalho e bem-estar intrapsíquico e emocional. Além do mais, contribuir para o meio acadêmico de forma científica colaborando para formação de recursos para a sociedade como um todo.

## REFERÊNCIAS

BARROSO, S. M.; GUERRA, A. R. P. Burnout e qualidade de vida de agentes comunitários de saúde de Caetanópolis (MG). **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 21, n. 3, p. 338–345, 2013.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout**: Quando o Trabalho Ameaça o Bem-Estar do Profissional. 1ª

(83) 3322.3222

contato@conbracis.com.br

[www.conbracis.com.br](http://www.conbracis.com.br)



ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. ISBN 85-7396-193-7.

BESSI, V. G.; SCHREIBER, D.; PUFFAL, D. P.; TONDOLO, V. A. G. As Tecnologias de Informação e Comunicação e sua Influência na Vivência Espaço-Temporal de Trabalhadores Bancários. **Cardernos EBAPE.BR**, v. 13, n. 4, p. 776–794, 2015.

BORGES, L. O. B.; ALVES FILHO, A. A mensuração da motivação e do significado do trabalho. **Estudos em Psicologia**, v. 6, n. 2, p. 177–194, 2001

BRASIL. **Decreto n. 7.602**, de 7 de novembro de 2011. Dispõe sobre a Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho-PNSST. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7602.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7602.htm)>. Acesso em: 29 abril 2018.

BRASIL. Adoecimento Mental e Trabalho: a concessão de benefícios por incapacidade relacionados a transtornos mentais e comportamentais entre 2012 a 2016. **Secretária de Previdência**. Brasília: 2017. Disponível em: < <http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2017/04/1%C2%BA-boletim-quadrimestral.pdf>>. Acesso em: 29 abril 2018.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. **Psicologia em Estudo**, v. 9, n. 3, p. 499–505, 2004.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5ª ed. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992. ISBN 978-85-249-0101-0.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27–34, 2004.

DIAS, F. S.; ANGÉLICO, A. P. Síndrome de Burnout em Trabalhadores do Setor Bancário em: Uma Revisão de Literatura. **Trends in Psychology/Temas em Psicologia**, V. 26, n. 1, p. 15-30, 2018. DOI: 10.9788/TP2018.1-02Pt

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002. ISBN 85-224-3169-8.

LIMA, A. S. Prevalência e Fatores Associados à Síndrome de Burnout nos Profissionais da Saúde da Atenção Primária de Juiz de Fora. **Dissertação de Mestrado em Psicologia da Universidade Federal de Juiz de Fora**, p. 1-89, 2016.

MARTINS, L. F. Estresse Ocupacional e Esgotamento profissional Entre Profissionais de Atenção Primária à Saúde. **Dissertação de Mestrado em Psicologia da Universidade Federal de Juiz de Fora**, p. 1–129, 2011.

MASLACH, C. JACKSON, S. The Measurement of Experienced Burnout. **Journal of Occupational Behaviour**, v. 2, p. 99–113, 1981.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Saúde Mental: nova concepção, nova esperança. **Relatório Mundial de Saúde**. 1ª ed. Lisboa: The World Health Report, 2002. ISBN 972-675-082-2.

PREVIDÊNCIA SOCIAL. Cai número de acidentes de trabalho e aumenta afastados por transtornos mentais. **Previdência em Questão**. n. 59. Brasília: 2012. Disponível em: <[http://www.previdencia.gov.br/arquivos/office/4\\_120326-105114-231.pdf](http://www.previdencia.gov.br/arquivos/office/4_120326-105114-231.pdf)>. Acesso em: 29 abril 2018.

SILVA, M. P.; BERNARDO, M. H.; SOUZA, H. A. Relação entre saúde mental e trabalho: a concepção de sindicalistas e possíveis formas de enfrentamento. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 41, n. 23, p. 1–12, 2016.

TRINDADE, L. L.; LAUTERT, L. Síndrome de Burnout entre os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 44, n. 2, p. 274–279, 2010.