

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

CAROLINA LOPES CÉSAR DE CERQUEIRA

Estresse como preditor da Síndrome de *Burnout* em bancários

Maceió
2016

CAROLINA LOPES CÉSAR DE CERQUEIRA

Estresse como preditor da Síndrome de *Burnout* em bancários

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, com requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Jorge Artur Peçanha de Miranda Coelho

Maceió
2016

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central

Bibliotecária Responsável: Janaina Xisto de Barros Lima

- C416e Cerqueira, Carolina Lopes César de.
Estresse como preditor da síndrome de *Burnout* em bancários /Carolina Lopes César de Cerqueira. – 2016.
46 f.: il.
- Orientador: Jorge Artur Peçanha de Miranda Coelho.
Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Psicologia. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Maceió, 2016.
- Bibliografia: f. 36-41.
Apêndice: f. 42-46.
1. Burnout (Psicologia). 2. Estresse ocupacional. 3. Trabalho. 4. Bancários. 5. Saúde do trabalhador. I. Título.

CDU: 159.9:331



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS - UFAL
INSTITUTO DE PSICOLOGIA - IP
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA - PPGP

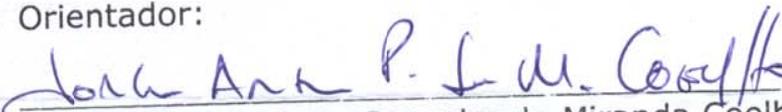
TERMO DE APROVAÇÃO

Carolina Lopes César de Cerqueira

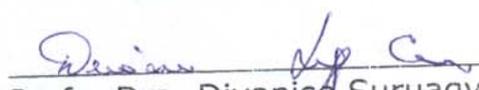
Título do Trabalho: "**Estresse como preditor da Síndrome de *Burnout* em bancários**".

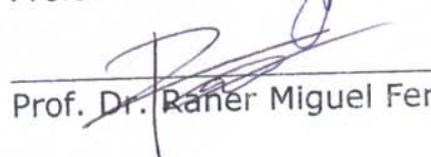
Dissertação aprovada como requisito para obtenção do grau de Mestre em Psicologia, pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, pela seguinte banca examinadora:

Orientador:


Prof. Dr. Jorge Artur Peçanha de Miranda Coelho (UFAL)

Examinadores:


Profa. Dra. Divanise Suruagy Correia (FAMED/UFAL)


Prof. Dr. Rainer Miguel Ferreira Póvoa (UFAL)

Maceió-AL, 25 de agosto de 2016.

Dedico a todos aos quais sou grata!

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus que sempre me abençoou e me abasteceu na fé para prosseguir, junto com a intercessão de Nossa Senhora Aparecida.

A toda minha família, em especial, meus pais Ana Claudia Lopes Cerqueira e Paulo César Moreira de Cerqueira, meus avós Tânia Maria Reis Lopes e Claudio Jorge de Lima Lopes, meu irmão Carlos Henrique Lopes César de Cerqueira e meu tio Gustavo Reis Lopes; eles que sempre me deram força e apoio, que sempre sonharam junto comigo e que nunca mediram esforços para me incentivar a lutar e alcançar o almejado.

Ao José Ferreira da Silva que, há tanto tempo, se faz presente em minha vida e na de minha família.

Ao meu noivo, Fabrício de Carvalho Barbosa de Lima, por ter sido tão compreensivo e dedicado. Por todo incentivo e suporte a mim oferecido, pelas orações, dedicação e oração; não poderia deixar de agradecer também a sua família.

Ao meu querido Padre Márcio Manuel Machado Nunes pelas orações e suporte.

A todos os amigos que fiz ao longo de minha vida. A eles que sempre compreenderam minha ausência e sempre acreditaram que eu conseguiria. Aos meus amigos da Paróquia Divino Espírito Santo por todas as orações e, em especial, a Irene Cavalcante, Ronaldo Spíndola e Walter Araújo que lidaram com meus afastamentos da coordenação, que seguraram o barco quando precisei me ausentar.

Não poderia deixar aqui de agradecer aos meus amigos de graduação da minha amada e inesquecível #doismilenovepontoum. Uma turma que somava, que sabia lidar com as diversidades e as opiniões de cada um; que, ao invés de ser competitiva, era respeitadora, solidária e unida. Agradeço aqui, em especial, a Luisa Macedo, Mayara Correia e Leilane Ferreira, minhas quase sempre companheiras de trabalho em grupo; Juliano Bonfim, que sempre me socorria com as burocracias da academia; Valéria Vanessa, Thiago Félix, Héilton Walner, Jonathan Vasconcelos e Amanda Cota.

Minha admiração e apreço a minha turma do mestrado. Uma turma que também foi muito especial. Sabíamos lidar com as diferenças, com as limitações dos colegas que não eram psicólogos, mas que se destacaram bastante. Uma turma com garra, determinação.

Agradeço também a todos os brilhantes professores que passaram por minha formação. Aos da creche Maria Fumaça, onde tudo começou; no Colégio Nunila Machado, em que passei grande parte de minha vida de estudante, e, citando o colégio que tenho tanta afeição, abro um parêntese para agradecer aquela que não tenho mais sua presença física, mas

que eu nunca esquecerei, pois ela, minha querida tia Ineide Nogueira, sempre foi mais que uma educadora, fazia questão de exercer o papel materno para cada estudante de seu amado colégio; aos mestres e doutores da Universidade Federal de Alagoas, em que concluí a graduação em Psicologia e o mestrado.

Minha gratidão e admiração ao meu orientador Prof. Dr. Jorge Artur Peçanha de Miranda Coelho pela orientação; pela compreensão, dedicação, auxílio, lição, conselhos; por sua contribuição teórica e acompanhamento acadêmico desde a graduação; por enriquecer esta etapa de minha vida.

Minha gratidão ao meu colega de profissão e de orientação Germano Gabriel Lima Esteves por todo suporte que me foi dado, desde o trabalho de conclusão de curso até a dissertação do mestrado. E a minha colega de orientação, Verônica Santos da Silva, que sempre esteve presente; por toda partilha.

Meu agradecimento ao Prof. Gustavo Henrique Sila de Souza por todo suporte destinado a minha dissertação.

A todas as pessoas que colaboraram com minha pesquisa. Aos bancários que disponibilizaram um pouco do tempo para responder o questionário. Aos Sindicatos dos Bancários que me ofereceram suporte. Em especial, aos que fazem parte do Sindicato dos Bancários de Alagoas que foram tão acolhedores e tanto contribuíram.

À Prof^aDr^aSheyla Fernandes e ao Prof Dr. André Faro Santos pelas contribuições em minha qualificação.

Ao Prof. Dr. Raner Miguel Ferreira Póvoa e a Prof^a. Dr^a. DivaniseSuruagy Correia pela disponibilidade em participar da banca de defesa e por toda contribuição dada que, sem dúvida, somou bastante ao meu trabalho.

À Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas (FAPEAL), por conceder os recursos para o desenvolvimento do meu estudo.

A todos os leitores.

RESUMO

Estudo transversal com o objetivo de avaliar o estresse no trabalho e a sua associação com a síndrome de *burnout*. Contou-se com a participação de 217 trabalhadores bancários, com idade variando de 19 até 59 anos (Média = 38,4; DP = 10,4), sendo 55,8% mulheres, de agências públicas e privadas de 38 cidades em 14 estados brasileiros. Os participantes responderam, por meio de um questionário eletrônico, aos seguintes instrumentos: (1) *Inventário de Burnout de Maslach* (MBI); (2) *Escala de Estresse no Trabalho* (EET); (3) *Questionário Sociodemográfico*. Para atender ao objetivo proposto, foram utilizadas estatísticas descritivas de parametrização simples (p.ex., média, desvio padrão), teste Qui-Quadrado, correlação r de Pearson e Regressão Linear Múltipla. Os resultados encontrados mostram que os constructos avaliados devem ser criteriosamente e continuamente estudados, em função dos medianos e altos níveis de exposição ao estresse ocupacional e o consequente esgotamento, denotando indícios de que fatores específicos da profissão bancária podem se tornar responsáveis por transtornos mentais entre os trabalhadores.

Palavras-chave: *Burnout*. Estresse Ocupacional. Trabalho. Bancários.

ABSTRACT

This cross-sectional study aimed to evaluate the job stress and its association with burnout syndrome. We counted with the participation of 217 banking employees, ranging in age from 19 to 59 years (mean = 38.4; SD = 10.4), 55.8% women, of public and private agencies from 38 cities in 14 Brazilian states. Participants answered by an electronic questionnaire the following instruments: (1) Maslach Burnout Inventory (MBI); (2) Job Stress Scale (JSS); (3) Sociodemographic Questionnaire. To attain the goal, we used descriptive statistics (e.g., mean, standard deviation), chi-square test, r Pearson correlation and Multiple Linear Regression. The results show that the constructs evaluated should be studied carefully and continuously, due to the median and high levels of exposure to occupational stress and the consequent burnout, showing indications that specific factors of the banking sector can become responsible for mental disorders among workers.

Keywords: Burnout. Occupational Stress. Work. Banking Sector.

RESUMEN

Estudio transversal con el objetivo de evaluar el estrés laboral y su asociación con el síndrome de burnout. Contó con la participación de 217 empleados del sector bancario, con edades de 19 a 59 años (media = 38,4; SD = 10,4), 55,8% de mujeres, de organismos públicos y privados en 38 ciudades de 14 estados brasileños. Los participantes respondieron a un cuestionario electrónico con los siguientes instrumentos: (1) Maslach Burnout Inventory (MBI); (2) Job Stress Scale (JSS); (3) Cuestionario sociodemográfico. Para lograr el objetivo, se utilizó de estadísticas descriptivas (por ejemplo, media, desviación estándar), prueba de Chi-Cuadrado, de correlación r de Pearson y regresión lineal múltiple. Los resultados muestran que las construcciones deben ser evaluados cuidadosamente y continuamente estudiados, debido a medios y altos niveles de exposición al estrés en el trabajo y lo consecuente agotamiento, que muestra indicios de que factores específicos de la profesión bancaria pueden llegar a ser responsable de trastornos mentales entre los trabajadores.

Palabras-clave: Burnout. Estrés Laboral. Trabajo. Sector Bancario.

SUMÁRIO

	APRESENTAÇÃO	10
1	ESTRESSE COMO PREDITOR DA SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> EM BANCÁRIOS	14
2	ESTRESSE OCUPACIONAL E SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	17
3	MÉTODO	21
3.1.	Participantes	21
3.2.	Instrumentos	21
3.3.	Procedimentos	22
3.4.	Análise dos dados	23
4	RESULTADOS	24
4.1	Discussão	30
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
	REFERÊNCIAS	35
	APÊNDICE A: INVENTÁRIO DE BURNOUT DE MASLACH	41
	APÊNDICE B: ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO	43
	APÊNDICE C: QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO	45

APRESENTAÇÃO

A competitividade existente no mundo atual desencadeia constantes mudanças que, na maioria das vezes, é de difícil adaptação. Assim, o indivíduo está exposto a competições excessivas, a pressões, exigências, a desenvolver suas atividades com mais rapidez, afetando assim, a qualidade de vida e a satisfação do trabalhador. Então, percebe-se que, quando o trabalhador estar inserido nesse contexto, há uma probabilidade do surgimento de estresse e, conseqüentemente, do seu agravamento (PRIETO, 2010).

Destarte, as mudanças ocorridas definem novos cenários no ambiente de trabalho. É dessa forma que, com a globalização e o capitalismo integrado, novas tecnologias passam a ser produzidas, gerando a aceleração de produção e trabalhadores flexíveis e precarizados (GOMES E BRITO, 2011). A propósito, uma das classes trabalhadoras que é diretamente afetada pelos percalços da globalização é a bancária. Estudos apontam que a saúde e o adoecimento dos profissionais da classe bancária estão diretamente relacionados às mudanças ocorridas com o decorrer dos anos, assim, o crescimento econômico e tecnológico exige que as organizações se moldem ao novo contexto, causando desconforto aos funcionários e, o possível desenvolvimento do estresse (SILVA; NAVARRO, 2012; SILVA; BRAGA; ALVES, 2012).

Estresse

Ao longo dos anos, o conceito de estresse vem sendo estudado por muitos pesquisadores que se empenham a compreender os fatores relacionados tanto a saúde, quando a doença do ser humano (PRIETO, 2010) em que, a resposta ao estresse, reflete da interação existente entre as características de um indivíduo e das demandas do meio em que ele está inserido. Por sua vez, o estresse ocorre sempre que algum tipo de emoção (medo, raiva, tristeza, alegria) é experimentado com intensidade (GOMES; BOSA, 2002).

Hans Selye, primeiro pesquisador a utilizar o termo estresse, em 1936, em estudos na área de saúde, definiu estresse como o agrupamento de reações que o organismo de um indivíduo desencadeia ao ser exposto a uma situação que requer um esforço de adaptação (MENDONÇA, 2013).

Um dos primeiros a pesquisar as relações sociais do ambiente de trabalho como fontes geradoras de estresse e suas repercussões sobre a saúde foi Robert Karasek (1970). Ele propôs um modelo teórico bi-dimensional para relacionar dois aspectos, demandas (pressões de natureza psicológica que podem ser tanto quantitativas – tempo e velocidade no trabalho;

como qualitativas – conflitos entre demandas contraditórias) e controles no trabalho (possibilidade do trabalhador utilizar suas habilidades intelectuais para a realização de seu trabalho, com suficiente autonomia), ao risco de adoecimento (ALVES et al., 2004). Em 1988 o modelo de Karasek foi reformulado por Johnson que acrescentou uma terceira dimensão “apoio social no ambiente profissional”, podendo ser definido por seus autores como os níveis de interação social existentes no trabalho, tanto com os colegas quanto com os chefes (KARASEK; THEORELL, 1990).

Por certo, Souza, Silva e Galvão-Coelho (2015) argumentam que o conceito de estresse é utilizado como uma indicação ao conjunto de alterações comportamentais, fisiológicas, que repercutem no sistema imune, que o organismo desenvolve quando em contato com um desafio (agente estressor), podendo ser de natureza psicossocial ou física (positivo ou negativo) que desencadeia o rompimento do organismo, exigindo, portanto, um esforço de adaptação.

Do mesmo modo, Mendonça, Coelho e Jucá (2012) descrevem que o estresse é um processo cognitivo, motivacional e relacional, no qual as emoções dependem do que ocorre entre as pessoas e o ambiente, assim a atribuição de significado relacional com as outras pessoas e o ambiente físico é determinante para o controle das emoções. Logo, o estresse pode ser evidenciado na existência da interação problemática pessoa-ambiente ou mensurado em termos de processos cognitivos e reações emocionais subjacentes às interações.

Síndrome de *Burnout*

No Brasil, a Síndrome de *Burnout* é considerada pela legislação como uma patologia que tem relação com o trabalho, por meio do Decreto nº 3048, de 06 de Maio de 1999, que dispõe sobre a Regulamentação da Previdência Social. O Ministério da Previdência Social do Brasil inclui esta síndrome como doença relacionada ao trabalho (BRASIL, 1999).

Segundo Mendonça *et al.* (2012), os níveis de estresse, oriundos da necessidade de atenção e concentração exigidas para a realização das tarefas, têm um papel crucial na etiologia da síndrome de *Burnout* ou síndrome do esgotamento profissional (CID-10 Z73.0). O termo *burnout* é definido, segundo um jargão inglês como aquilo, ou aquele, que deixou de funcionar por absoluta falta de energia, com grande prejuízo em seu desempenho físico e/ou mental (TRIGO; TENG; HALLAK, 2007). O primeiro a delimitar e nomear *Burnout* foi o médico norte-americano Herbert J. Freudenberg, na década de setenta, sendo o autor da

expressão *Staff Burnout*, quando fez uso para descrever uma síndrome, observando trabalhadores da saúde mental, composta por isolamento, exaustão e desilusão.

Na mesma década, a psicóloga social Cristina Maslach desenvolveu pesquisas com profissionais de saúde para estudar a maneira com que eles enfrentavam a estimulação emocional no trabalho, demonstrando que a Síndrome de Burnout apresentava distanciamento pessoal e atitudes negativas (MENDONÇA; JUCÁ; COELHO, 2014).

A propósito, o *burnout* caracteriza-se a partir de três dimensões: (1) a exaustão emocional, que está relacionada à interação diária com outras pessoas, uma experiência de estar esgotado emocionalmente, apresentando uma sensação de esgotamento de energia; (2) a despersonalização se refere ao desenvolvimento de atitudes e sentimentos negativos (cinismo), incluindo irritabilidade e respostas impessoais frias com os colegas de trabalho; (3) e a redução do sentimento de realização pessoal se destina à maneira como a pessoa avalia, em nível profissional, sua desenvoltura no trabalho e sua relação com as pessoas que atende, aqui há uma tendência dos profissionais de avaliar-se negativamente (MENDONÇA et al., 2014; PRAJIC; MALES-BILIC, 2014).

Portanto, trata-se de uma espécie de sofrimento psíquico relacionada ao trabalho, determinada pelos seguintes fatores: carência de condição para exercer o trabalho; sobrecarga; insegurança quanto à permanência no emprego; níveis de atenção e concentração exigidos para o desempenho das tarefas, combinados com o nível de pressão exercida pela organização do trabalho; falta de apoio da equipe; sentimento de injustiça; sentimento de desmoralização pessoal no ambiente de trabalho (MENDONÇA et al., 2014).

Pode-se então afirmar que, ao mesmo tempo em que o trabalho se apresenta como um meio através do qual o homem pode melhorar a sua qualidade de vida e bem-estar, este também pode acarretar em impactos negativos na saúde física, mental e social do trabalhador. Trigo et al. (2007) descrevem o trabalho como uma atividade que ocupa grande parcela do tempo do indivíduo e que nem sempre possibilita realização profissional, pelo contrário, pode causar problemas desde insatisfação até exaustão.

O *Burnout* acomete profissionais que mantêm uma relação direta e constante com outras pessoas. Estudos têm abordado populações de professores (CARLOTTO, 2011; MENDONÇA et al., 2012), enfermeiros (MENEZHINI; PAZ; LAUTERT, 2011) e policiais (SILVEIRA et al., 2005). Porém, na visão de Amigo, Asensio, Menéndez, Redondo e Ledesma (2014), os bancários poderiam ser considerados entre os profissionais mais vulneráveis a Síndrome de *Burnout*, pois, com o passar dos anos houve inúmeras mudanças no contexto bancário que resultou na reestruturação no tamanho das instituições, no aumento

da pressão e competitividade, na crescente demanda para vendas de produtos, etc. Todos esses aspectos resultaram um aumento na tensão exercida pelo ambiente de trabalho e, em particular, uma maior tendência ao *burnout*.

Por conseguinte, o presente estudo buscou avaliar o estresse ocupacional e os níveis de burnout em trabalhadores bancários brasileiros, tratando-se, portanto, de um estudo transversal, considerando a variável critério (Burnout) e antecedente (estresse no trabalho e indicadores de situação no trabalho).

1. ESTRESSE COMO PREDITOR DA SÍNDROME DE *BURNOUT* EM BANCÁRIOS

Os transtornos mentais resultam em expressivo impacto negativo na vida e saúde das pessoas, sendo prevalentes nos efeitos à capacidade produtiva de trabalho. Atualmente, é amplamente reconhecida a proficuidade do investimento e incremento em políticas de promoção à saúde mental nas organizações, não apenas pelos benefícios intrínsecos associados à melhoria da saúde, mas também pelos significativos ganhos de produtividade econômica e de qualidade de vida – considerando valores monetários e anos de vida. Reporta-se que para cada um dólar investido em saúde mental dos trabalhadores, há um retorno médio de quatro dólares (CHISHOLM et al., 2016).

O estresse tem sido apontado como a principal causa para a associação comumente encontrada entre trabalho e desenvolvimento de transtornos mentais (ver PASCHOAL; TOMAYO, 2004; e SEGERSTROM; O'CONNOR, 2012). Isso, provavelmente, se deve ao fato de que o profícuo funcionamento e a efetividade das organizações dependem do bem-estar físico e mental de seus colaboradores, que não se sustenta à luz do impacto de catalizadores do estresse ocupacional, como, por exemplo, ambientes de trabalho altamente competitivos, pressão por resultados, tensão no relacionamento com colegas e superiores, ansiedade por possível situação de desemprego, horários excessivamente exigentes, condições de trabalho desagradáveis, fadiga ou riscos ocupacionais (VANDENBOS, 2010; SHIRRMESTER; LIMONGI-FRANÇA, 2012; BARCAUI; LIMONGI-FRANÇA, 2014).

Os transtornos mentais mais graves e comuns são os transtornos de humor que, geralmente, envolvem depressão ou mania, e os transtornos de ansiedade que envolvem a regulação anormal de uma emoção poderosa, o medo. Em ambos os transtornos – humor e ansiedade –, os sintomas nucleares têm um grande componente emocional e são acompanhados de alterações fisiológicas, cognitivas e comportamentais (HYMAN; COHEN, 2014).

Concebe-se, então, o estresse ocupacional como uma resposta física e emocional, em geral, prejudicial, que ocorre quando as exigências do trabalho não correspondem às capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador, sendo um problema prevalente e oneroso para as organizações. O conseqüente mais provável do estresse ocupacional é a Síndrome de Burnout (SB), que consiste em um tipo de estresse persistente vinculado à situação de trabalho, resultado da constante e repetitiva pressão emocional associada ao intenso envolvimento com pessoas por longos períodos de tempo (REATTO et al., 2014; MACHADO; PORTO-MARTINS, 2015).

Em carreiras específicas, embora a incidência do estresse ocupacional venha sendo observada continuamente na área da saúde (p.ex., ULHÔA et al., 2011; KOVALESKI; BRESSAN, 2012; CHOU; LI; HU, 2014; SUÑER-SOLER et al., 2014; WISSETBORISUL et al., 2014; ANDRADE et al., 2015), pesquisas recentes já destacam a exposição e o risco iminente ao estresse ocupacional em bancários (p.ex., GOMES et al., 2013; AMIGO et al., 2014; REATTO et al., 2014; PETARLI et al., 2015), fomentando e incentivando investigações cada vez mais aprofundadas sobre esse nicho profissional.

Resultados reportados por Amigo et al. (2014), em uma amostra de 1.341 bancários espanhóis, mostraram uma elevada incidência de SB em virtude de fatores críticos, como predisposição a transtornos mentais (55,78% da amostra), elevado grau de exaustão emocional (63,2% da amostra), despersonalização (60,9% da amostra) e baixa propensão à realização profissional (28,4% da amostra). Os autores encontraram, ainda, combinações em que o risco de SB se tornava mais frequente, sendo exaustão emocional e cinismo (50,4% da amostra) os fatores de maior impacto, seguido por cinismo e eficácia profissional (22,22% da amostra) e exaustão emocional e eficácia profissional (20,95% da amostra).

Em outro estudo, Petarli et al. (2015), em uma amostra de 525 bancários de Vitória-ES, reportaram o predomínio do trabalho passivo entre os participantes – considerado nocivo à saúde mental –, o que denota maior risco de estresse ocupacional associado a, por exemplo: baixa exigência e demanda intelectual, controle do trabalho, ambiente de trabalho não propício para realização pessoal e, principalmente, baixo apoio social.

Reatto et al. (2014), em um estudo correlato com 62 bancários de Araçatuba/SP, encontraram resultados semelhantes, os quais indicavam níveis de SB mais altos para fatores como exaustão emocional e despersonalização. Os autores destacaram que situações como cumprimento de metas, obrigações de vender pacotes bancários, punição por meio de mecanismos de avaliação de desempenho, carga horária excessiva e agressões dos clientes – elementos que fazem parte da rotina dos bancários – são as possíveis fontes causadoras do estresse ocupacional e, conseqüentemente, da SB.

Considerando tal contexto, este estudo tem por objetivo **avaliar o estresse ocupacional e os níveis de burnout em trabalhadores bancários brasileiros**, investigando-se, em complemento, possíveis associações e indicações preditivas entre os constructos. O estudo se justifica pela necessidade de encontrar soluções para problemas de saúde mental no trabalho, particularmente no que diz respeito às causas e aos efeitos da SB (ver, GOUVEIA et al., 2009; BARCAUI; LIMONGI-FRANÇA, 2014; ANDRADE et al., 2015), e compreender a incidência de estresse ocupacional e SB em carreiras específicas, como o caso de bancários,

em alinhamento a pesquisas realizadas nos últimos anos (p.ex., GOMES et al., 2013; AMIGO et al., 2014; REATTO et al., 2014; PETARLI et al., 2015).

2. ESTRESSE OCUPACIONAL E SÍNDROME DE *BURNOUT*

O estresse ocupacional é um processo cognitivo, emocional, motivacional e relacional (LAZARUS; FOLKMAN, 1984; LAZARUS, 2006; MENDONÇA; COELHO; JUCÁ, 2012; SEGERSTROM; O'CONNOR, 2012; MCSHANE; VON GLINOW, 2014). Segundo Mendonça, Coelho e Jucá (2012), aplica-se o termo 'relacional' por se considerar que aspectos cognitivos, emocionais e motivacionais dependem do que ocorre entre o indivíduo e o ambiente, sobretudo, no que concerne aos aspectos psicológicos e ao contexto organizacional. Frequentemente, as pessoas avaliam e atribuem significado relacional para a continuidade ou mudança de relação com os outros e com o ambiente, sendo o significado um importante elemento da determinação e controle das emoções.

Especificamente, as emoções negativas (p.ex., raiva, tristeza, medo) ocorrem quando as pessoas se sentem incapazes de lidar com os estressores do ambiente de trabalho, por exemplo: (a) aspectos físicos de condições de trabalho aversivas, tais como barulho, sujeira, calor/frio; (b) tarefas do trabalho, incluindo pressão por metas e sobrecarga; (c) função/cargo ambíguo, conflituoso ou mal definido; (d) relações sociais pobres ou conflituosas com chefia ou colegas de trabalho; (e) plano de trabalho inadequado; (f) carreira instável ou com baixa possibilidade de oportunidades; (g) traumas, como exposição a desastres, acidentes ou atividades de alto risco; (h) mudança organizacional, contemplando fusão entre organizações ou achatamento da estrutura organizacional; e (i) implementação de novas tecnologias (LAZARUS; FOLKMAN, 1984). De acordo com Sonnentag e Frese (2003, p. 455), embora o mapeamento dos estressores dentro das organizações seja antigo e permita uma melhor compreensão dos fatores desencadeadores de estresse ocupacional, essa categoria de estressores ainda demanda explícita fundamentação teórica.

Abordagens recentes fornecem contribuições contundentes para uma explicação fisiológica para o estresse. Conforme McEwen et al. (2015) descrevem, o funcionamento dos mecanismos do estresse no cérebro – órgão central envolvido na percepção e na adaptação aos estressores sociais e físicos – indica ameaças, estoca memórias e regula respostas fisiológicas, além de determinar comportamentos planejados ou impulsos frente aos estressores que podem ser prejudiciais ou protetores.

Mais especificamente, as respostas fisiológicas que produzem adaptação por meio de 'alostase' – processo ativo de adaptação do organismo às demandas e aos estressores do dia a dia por meio de mediadores genéticos, neurais e/ou hormonais – incluem não apenas o eixo hipotálamo-pituitária-adrenal (HPA) e o sistema nervoso autônomo, mas também as suas

interações não-lineares com o sistema metabólico e os componentes pró e anti-inflamatório do sistema imunológico. A exposição a múltiplos estressores e a desregulação das interações não-lineares (p.ex., a incapacidade de ligar ou desligar as respostas de forma eficiente) levam a desgastes no corpo e no cérebro, chamados de (1) carga alostática, ou seja, efeito cumulativo do estresse, cuja desregulação da rede não-linear de alostase interfere na produção, por exemplo, de cortisol, ácidos graxos ou adrenalina e gera um alto custo energético ao organismo devido ao aumento da frequência cardíaca e do enrijecimento dos músculos; e (2) sobrecarga alostática, ou seja, estresse em excesso, cujo efeito principal é o desencadeamento de patologias físicas e transtornos mentais no indivíduo (DAY, 2005; MCEWEN et al., 2015; SOUSA; SILVA; GALVÃO-COELHO, 2015).

Por sua vez, segundo LeDoux e Damásio (2014), as emoções são respostas comportamentais e cognitivas automáticas, em grande parte inconscientes, acionadas quando o cérebro detecta estímulos significativos com carga positiva ou negativa; enquanto que os sentimentos são percepções conscientes de respostas emocionais. Isto significa que o estado emocional, principalmente a excitação, em apenso à carga e sobrecarga alostática, gera motivações e respostas comportamentais ao estresse que estão intimamente relacionadas.

As emoções são multidimensionais e existem como fenômeno subjetivo, biológico e social, tendo um propósito. São **sentimentos subjetivos**, pois representam um modo determinado de sentir, denotando significado e importância pessoal. A propósito, tanto a intensidade, quanto a qualidade da emoção são sentidas e experienciadas de forma subjetiva, tendo raízes em processos cognitivos e mentais; porém, os sentimentos são apenas uma parte das emoções. As emoções também são **reações biológicas**, ou ativação fisiológica, cujas respostas visam alinhar o corpo para se adaptar às situações cotidianas, conferindo estado motivacional (busca de metas) na execução da ação necessária para o manejo das circunstâncias enfrentadas. São **fenômenos sociais**, dado o seu componente expressivo da comunicação, por exemplo, posturas, gestos, vocalizações e expressões faciais (REEVE, 2006; EKMAN, 2011; MENDONÇA; JUCÁ; COELHO, 2014). Portanto, as emoções são sistemas sincronizados que coordenam sentimento, ativação fisiológica, propósito e expressão, de modo a preparar o indivíduo para que se adapte com êxito às circunstâncias da vida (REEVE, 2006). Nas palavras de McShane e Von Glinow (2014, p. 105), o estresse poderia ser “descrito mais precisamente como uma experiência emocional”.

Com base nestes pressupostos, concebe-se o estresse ocupacional como uma interação dinâmica entre a pessoa e o ambiente, com foco nos aspectos psicológicos (indivíduo-ambiente) e no contexto do trabalho (demanda-recursos), isto é, uma resposta adaptativa

percebida como desafio ou ameaça ao bem-estar individual, sendo um estado de desequilíbrio (REIS; FERNANDES; GOMES, 2010; MENDONÇA; COELHO; JUCÁ, 2012; MCSHANE; VON GLINOW, 2014). Essa abordagem, nomeada de ‘psicológica’, é notadamente consistente com o conceito de risco psicológico da *International Labour Organization* e com a definição de bem-estar recomendada pela *World Health Organization* (MENDONÇA; JUCÁ; COELHO, 2014).

No ambiente de trabalho, o estresse tem sido investigado (ver, ALVES et al., 2004; SILVA, 2009; REIS; FERNANDES; GOMES, 2010; ULHÔA et al., 2011; PETARLI et al., 2015) sob uma estrutura de três fatores: demanda, controle e apoio social. As **demandas** são pressões de natureza psicológica quantitativas (p.ex., tempo e velocidade na realização do trabalho) e qualitativas (p.ex., os conflitos entre demandas contraditórias). O **controle** é a possibilidade da pessoa utilizar suas habilidades intelectuais para a realização de seu trabalho, bem como possuir controle suficiente para tomar decisões de como realizar o seu trabalho. O **apoio social** se refere às interações sociais existentes no trabalho, tanto com os colegas de trabalho, quanto com os chefes.

A combinação demanda-controle gera quatro condições de exposição ao estresse ocupacional, a saber: (1) alta exigência - alta demanda e baixo controle, correspondendo à condição de maior exposição ao estresse ocupacional; (2) trabalho ativo - alta demanda e alto controle, corresponde à condição de exposição intermediária; (3) trabalho passivo - baixa demanda e baixo controle, corresponde à exposição intermediária; e, (4) baixa exigência - baixa demanda e alto controle, situação ideal de trabalho e condição de referência. Quanto ao fator apoio social, sabe-se que sua escassez está associada a consequências negativas para a saúde. A percepção do trabalhador quanto à existência de apoio social no ambiente de trabalho, amortece o efeito negativo do desequilíbrio entre demanda e o controle sobre a saúde, atuando como um fator de proteção frente ao estresse (KARASEK; THEORELL, 1990; THEORELL, 1996, 2000).

Uma consequência amplamente reconhecida do estresse ocupacional é a Síndrome de Burnout (SB). Em termos conceituais, a SB se constitui em três dimensões: (1) exaustão emocional - estresse individual e que se refere ao sentimento de estar sobrecarregado e esgotado dos próprios recursos emocionais e físicos; (2) despersonalização - insensibilidade emocional que leva o trabalhador a tratar os colegas, clientes e a organização como objetos; e (3) eficácia profissional - tendência do trabalhador em se autoavaliar de forma negativa, afetando a habilidade de realizar o trabalho e lidar com outras pessoas (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; SCHAUFELI; LEITER; MASLACH, 2009; MENDONÇA;

COELHO; JUCÁ, 2012). A SB é uma resposta crônica ao estresse ocupacional/laboral e tem sido descrita como consequência da vivência no ambiente profissional em que há relações sociais complexas, envolvendo as representações que o indivíduo tem de si e dos seus colegas de trabalho. Diferentemente do quadro tradicional de estresse – que não influencia diretamente atitudes e não provoca esgotamento pessoal com o trabalho (BRASIL, 2001) –, a SB envolve atitudes ou condutas negativas em relação aos clientes, aos colegas, à organização e ao trabalho, acarretando em prejuízos reais para o trabalhador e a organização (MENDONÇA; COELHO; JUCÁ, 2012; MACHADO; PORTO-MARTINS, 2015).

Nesse cenário, a exaustão (ou tensão) emocional é o fator de maior impacto para a SB, segundo Amigo et al. (2014). A exaustão emocional é o primeiro componente a surgir, compreendida como uma sensação de cansaço mental e físico ou de perda de energia, a qual resulta em diminuições significativas da capacidade de realização das atividades laborais (REIS; FERNANDES; GOMES, 2010; MENDONÇA; COELHO; JUCÁ, 2014; ANDRADE; DANTAS, 2015). No estado de exaustão, o trabalhador tende a se distanciar de si e dos outros como estratégia de *coping* – esforços cognitivos e comportamentais para lidar com situações de dano, de ameaça ou de desafio. Segue-se a despersonalização, em que o trabalhador se caracteriza pela atitude de indiferença em relação ao trabalho e pelo distanciamento psicológico com os outros e com ele próprio. Então, o trabalhador começa a perder a confiança na própria capacidade pessoal, a comparar as suas expectativas iniciais com a sua realidade, verifica sentimentos de inadequação e demonstra baixa satisfação pessoal. Em resumo, surge primeiro a exaustão emocional, que conduz à despersonalização seguida da diminuição da realização pessoal (CASTRO, 2013; MCSHANE; VON GLINOW, 2014; REATTO et al., 2014).

Segundo Reatto et al. (2014), de modo geral, supõe-se que “todas as profissões que envolvem complexas interações com os outros indivíduos, sejam eles clientes, colegas ou pacientes, são caracterizadas por um conjunto de exigências interpessoais, às quais, a exposição crônica dos trabalhadores desencadeia o burnout” (p. 5). Além dos problemas habituais (p.ex., estresse, tensão e distúrbios musculoesqueléticos), passou-se a observar o aparecimento de suicídios por excesso de trabalho (ver, NAKAYAMA; AMAGASA, 2004; MCSHANE; VON GLINOW, 2014). O quadro pode se agravar em virtude de crises econômicas, quando há aumento da insegurança no trabalho e do volume de trabalho. Portanto, a presença de exaustão emocional e despersonalização e a falta de realização profissional são indicativos de um quadro clínico de burnout.

3. MÉTODO

3.1 Participantes

Contou-se com uma amostra de 217 bancários, com idade variando de 19 até 59 anos (Média = 38,4; DP = 10,4), sendo 55,8% do sexo feminino. Os participantes estavam vinculados, no momento da pesquisa, a agências bancárias públicas e privadas de 38 cidades em 14 estados brasileiros, a saber: Água Branca/AL, Arapiraca/AL, Araraquara/SP, Bacaxá-Saquarema/RJ, Belo Horizonte/MG, Brasília/DF, Cajueiro/AL, Campinas/SP, Caruaru/PE, Cascavel/PR, Cunha/SP, Curitiba/PR, Frutal/MG, Guanhães/MG, Guaratinguetá/SP, Guarujá/SP, Jardim do Seridó/RN, João Pessoa/PB, Maceió/AL, Mogi Guaçu/SP, Niterói/RJ, Nossa Senhora da Glória/SE, Nossa Senhora do Socorro/SE, Osasco/SP, Parnamirim/RN, Pinhais/PR, Porto Alegre/RS, Potim/SP, Rio de Janeiro/RJ, Salvador/BA, São Gonçalo/RJ, São Joaquim/SC, São Miguel dos Campos/AL, São Paulo/SP, São Simão/GO, União dos Palmares/AL, Viçosa/AL, Volta Redonda/RJ. A maior concentração numérica de participantes (50,7%) ocorreu em Maceió/AL.

3.2 Instrumentos

Para a realização do estudo, os participantes foram requeridos a responder três instrumentos de pesquisa, sendo eles o Inventário de Burnout de Maslach, a Escala de Estresse no Trabalho e um questionário sociodemográfico.

(1) Inventário de *Burnout de Maslach* – MBI: instrumento composto por 22 itens que englobam três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização profissional (MASLACH; JACKSON, 1986). Foi utilizada a versão traduzida e adaptada para o português por Tamayo (1997), cujos parâmetros psicométricos se mostram adequados, quanto à validade fatorial e consistência interna, para o uso na avaliação da SB no contexto brasileiro, especialmente em profissionais com ensino superior (CARLOTTO; CÂMARA, 2004; MENDONÇA; COELHO; JÚCA, 2012). Os participantes indicaram suas respostas de acordo com uma escala com variação entre 1 “nunca” e 5 “sempre”. Para cada dimensão, foi gerado um escore total por meio da soma das respostas atribuídas por cada participante a cada item. Em exaustão emocional existem 9 itens (escores variando de 9 até 45), em despersonalização existem 5 itens (escores variando de 5 até 25) e em realização profissional existem 8 itens (escores variando de 8 até 40). De acordo com Maslach e Jackson (1986), há três níveis de burnout para cada uma de suas três dimensões: baixo (abaixo do percentil 25), médio (entre

25 e 75) e alto (maior que 75). Sendo assim, exaustão emocional: baixo (9 a 18), médio (19 a 32) e alto (33 a 45); despersonalização: baixo (5 a 7), médio (8 a 13) e alto (14 a 25); realização profissional: baixo (8 a 23), médio (24 a 30) e alto (31 a 40).

(2) Escala de Estresse no Trabalho – *Job Stress Scale*: utilizou-se a versão adaptada para o contexto brasileiro por Alves et al. (2004), considerando a versão reduzida do instrumento original elaborado por Töres Theorell em 1988 (KARASEK; THEORELL, 1990). O instrumento contém 17 itens, endossados em uma escala tipo Likert variando de 1 = “frequentemente” até 4 = “nunca/quase nunca”, que englobam os atributos de avaliação da “demanda” (5 itens com escores variando de 5 a 20 pontos), controle (6 itens com escores variando de 6 a 24 pontos) e apoio social (6 itens com escores variando de 6 a 24 pontos). Os resultados encontrados quanto à validade fatorial e consistência interna permitem considerar a existência de equivalência entre as medidas da escala, em sua forma original e adaptada e, apresenta parâmetros psicométricos adequados (ALVES et al., 2004). Para estabelecer o ponto de corte, isto é, escores baixos e altos, optamos pela metodologia mais amplamente utilizada, que considera os valores das medianas como ponto de corte (KARASEK; THEORELL, 1990). Sendo assim, após a obtenção dos escores, obteve-se também o valor da mediana, subdividindo cada dimensão em alto e baixo, a saber: demanda – baixo (5 a 16) e alto (17 a 20); controle – baixo (6 a 18) e alto (19 a 24); e, apoio social – baixo (6 a 17) e alto (18 a 24). Para fins de interpretação, procedeu-se a combinação das quatro categorias (alta/baixa demanda e alto/baixo controle) em quadrantes: (1) baixa exigência – não expostos ao estresse ocupacional (baixa demanda e alto controle); (2) trabalho ativo (alta demanda e alto controle); (3) trabalho passivo (baixa demanda e baixo controle); e, (4) alta exigência – maior exposição ao estresse ocupacional (alta demanda e baixo controle). Para apoio social, considerou-se que quanto maior a pontuação, maior a percepção do indivíduo referente ao apoio social recebido pela chefia e pelos colegas. Neste estudo, esta variável foi considerada como uma variável moderadora do efeito do estresse ocupacional.

(3) Questionário Sociodemográfico: Os trabalhadores bancários foram solicitados a mencionar algumas características pessoais, considerando itens, como Gênero, Faixa Etária, Escolaridade, Estado Civil, Tipo de Residência, Cargo, etc.

3.3 Procedimentos

Após a aprovação para a realização da pesquisa pelo Comitê Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alagoas (CAAE: 38367714.0.0000.5013), a aplicação dos instrumentos de pesquisa foi dada de forma não-probabilística, por acessibilidade e de forma

individual via questionário eletrônico, utilizando-se convites por e-mail e postagens nas redes sociais. Os participantes que, convidados, aceitaram colaborar voluntariamente com a pesquisa, foram inicialmente esclarecidos sobre o anonimato e sigilo de suas respostas, e requeridos a preencher o formulário eletrônico onde constava o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Garantiu-se o caráter voluntário da participação, bem como o respeito às diretrizes éticas que regem a pesquisa com seres humanos. Além disso, este estudo não envolveu engodo, nem constrangimento e riscos aos participantes, sendo necessário apenas o tempo aproximado de 20 minutos para o preenchimento dos questionários.

3.4 Análise dos dados

Foram utilizadas estatísticas descritivas (*viz.*, frequência, percentual, média, desvio padrão, erro padrão e intervalo de confiança de 95%) para a exposição dos resultados, em particular de cada uma das escalas e os respectivos escores médios por fator. Para identificar as possíveis diferenças de distribuição de frequência em função das variáveis categóricas e da classificação dos escores dos participantes, utilizou-se o teste qui-quadrado (χ^2). Também, foram realizadas análises de Correlação *r* de *Pearson* e *Regressão Linear Múltipla* para verificar o nível de relação e em que medida as variáveis antecedentes explicam as variáveis consequentes.

4. RESULTADOS

Na Tabela 1, estão apresentadas as análises descritivas de cada uma das escalas utilizadas neste estudo e de seus respectivos escores médios por fator. Analisando-se os resultados da Escala de Estresse no Trabalho, os participantes apresentaram um escore médio de 16,07 para o fator Demanda; escore interpretado como de baixa demanda (de 5 a 16 – baixo e de 17 a 20 – alto). Para o fator Controle, o escore médio encontrado foi de 17,91, também considerado baixo (de 6 a 18 – baixo e de 19 a 24 – alto). Para o fator Apoio Social, o escore médio foi de 17,22; interpretado como baixo (de 6 a 17 – baixo e de 18 a 24 - alto).

Tabela 1. Estatísticas descritivas para Estresse no Trabalho e Síndrome de Burnout

	M	DP	Mín- Máx	EP	IC de 95% LI, LS
Escala de Estresse no Trabalho (<i>Job Stress Scale - JSS</i>)					
JSS 1 – Demanda	16,07	2,69	5 – 20	0,18	15,70, 16,44
JSS 2 – Controle	17,91	2,71	6 – 24	0,18	17,54, 18,28
JSS 3 – Apoio Social	17,22	3,89	6 – 24	0,27	16,68, 17,75
Inventário de Burnout de Maslach (<i>Maslach Burnout Inventory - MBI</i>)					
MBI 1 - Exaustão Emocional	27,71	8,77	9 – 45	0,60	26,51, 28,91
MBI 2 – Despersonalização	12,29	4,65	5 – 25	0,32	11,65, 12,93
MBI 3 – Realização profissional	27,19	4,84	8 – 40	0,33	26,52, 27,85

Nota. M = Média; DP = Desvio Padrão; Mín-Máx – Mínimo e Máximo; EP = Erro Padrão; IC de 95%, LI, LS = Intervalo de Confiança de 95%, Limite Inferior, Limite Superior.

Fonte: Cerqueira, C. L. C., 2016.

Por sua vez, analisando-se os resultados do Inventário de *Burnout* de *Maslach*, os participantes apresentaram um escore médio para o fator Exaustão Emocional de 27,71, interpretado como sendo médio (baixo de 9 a 18; médio de 19 a 32; e alto de 33 a 45). Para o fator Despersonalização, o escore médio encontrado foi de 12,29 e interpretado como sendo médio (baixo de 5 a 7; médio de 8 a 13; e alto de 14 a 25). Por fim, o fator Realização Profissional apresentou um escore médio de 27,19, considerado mediano (baixo de 8 a 23; médio de 24 a 30; e alto de 31 a 40).

Por conseguinte, foram avaliadas as condições do modelo demanda-controle em função das variáveis sexo, carga horária, idade e apoio social, conforme a Tabela 2.

Tabela 2. Frequência e percentual das condições do modelo demanda-controle em função do sexo, carga horária, idade e apoio social.

Categoria	Total	Modelo demanda-controle				P
		Baixa exigência	Trabalho ativo	Trabalho passivo	Alta exigência	
Toda amostra	n = 215	61 (28,4%)	62 (28,8%)	41 (19,1%)	51 (23,7%)	
Sexo						
Masculino	95 (44,2%)	28 (13,0%)	23 (10,7%)	21 (9,8%)	23 (10,7%)	0,537
Feminino	120 (55,8%)	33 (15,3%)	39 (18,1%)	20 (9,3%)	28 (13,0%)	
Faixa etária						
19 a 30	58 (27,5%)	16 (7,6%)	13 (6,2%)	12 (5,7%)	17 (8,1%)	0,221
31 a 40	64 (30,3%)	11 (5,2%)	24 (11,4%)	11 (5,2%)	18 (8,5%)	
41 a 50	51 (24,2%)	16 (7,6%)	15 (7,1%)	9 (4,3%)	11 (5,2%)	
51 a 59	38 (18,0%)	16 (7,6%)	9 (4,3%)	8 (3,8%)	5 (2,4%)	
Apoio social						
Baixo	85 (39,7%)	10 (4,7%)	23 (10,7%)	19 (8,9%)	33 (15,4%)	0,000
Alto	129 (60,3%)	51 (23,8%)	39 (18,2%)	22 (10,3%)	17 (7,9%)	

Nota. Valor *p* associado ao teste de qui-quadrado.

Fonte: Cerqueira, C. L. C., 2016.

Seguindo as quatro condições de exposição ao estresse – Baixa Exigência, Trabalho Ativo, Trabalho Passivo e Alta Exigência, os participantes foram classificados com base na combinação demanda-controle que as representa. Verificou-se que a maioria dos participantes foi classificada na condição de Trabalho Ativo (28,8%) –correspondendo à condição de exposição intermediária ao estresse no trabalho. De maneira muito próxima, a condição de Baixa Exigência (28,4%) mostrou um endosso relevante por parte dos participantes– que é considerada a situação ideal de trabalho. A condição de alta exigência agregou 23,5% dos participantes, a qual corresponde a condição de maior exposição ao estresse ocupacional. A condição de Trabalho Passivo (18,9%) agregou a menor quantidade de participantes e é considerada uma situação de exposição intermediária ao estresse.

Tomando como referência a baixa e alta exigência, os resultados revelaram equilíbrio entre os gêneros (sexo dos participantes) para Baixa Exigência, com 13% para o sexo masculino e 15,3% para o sexo feminino, bem como, para Alta Exigência, sendo 10,7% de homens e 13% de mulheres. Verificou-se, ainda, que as faixas etárias apresentaram distribuição equilibrada, embora seja possível destacar que aqueles com idade entre 19 e 30 (8,1%) e entre 31 e 40 (8,5%) estão mais expostos ao estresse ocupacional. Por sua vez, quanto ao Apoio Social, verificou-se que há diferença e que aqueles que dispõem de menor grau de apoio social (15,4%) estão em condição de alta exigência, isto é, expostos ao estresse.

Enquanto que, aqueles que dispõem de alto grau de apoio social estão na condição de baixa exigência (23,8%), considerada a situação ideal de trabalho.

Analisando, então, os escores do Inventário de *Burnout* de Maslach – MBI, avalia-se que foram encontrados valores críticos para os três fatores do instrumento, visto que, em sua maioria, os participantes endossaram médios e altos graus de *burnout* (ver Tabela 3).

Tabela 3. Frequência e percentual dos fatores do MBI, por sexo e faixa etária.

MBI	Total	Sexo		Faixa etária			
		M	F	19 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 59
EE							
B	52(24,2%)	32(14,9%)	20(9,3%)	16(7,6%)	5(2,4%)	12(5,7%)	16(7,6%)
M	104(48,4%)	44(20,5%)	60(27,9%)	23(11,0%)	39(18,6%)	31(14,8%)	10(4,8%)
A	59(27,4%)	19(8,8%)	40(18,6%)	19(9,0%)	19(9,0%)	7(3,3%)	13(6,2%)
		$p = 0,007$		$p = 0,000$			
DES							
B	55(25,7%)	30(14,0%)	25(11,7%)	11(5,3%)	10(4,8%)	17(8,1%)	14(6,7%)
M	92(43,0%)	39(18,2%)	53(24,8%)	24(11,5%)	29(13,9%)	25(12,0%)	13(6,2%)
A	67(31,3%)	25(11,7%)	42(19,6%)	23(11,0%)	23(11,0%)	8(3,8%)	12(5,7%)
		$p = 0,150$		$p = 0,035$			
RP							
B	44(20,8%)	17(8,0%)	27(12,7%)	11(5,3%)	19(9,2%)	6(2,9%)	8(3,9%)
M	106(50,0%)	43(20,3%)	63(29,7%)	33(15,9%)	29(14,0%)	28(13,5%)	14(6,8%)
A	62(29,2%)	33(15,6%)	29(13,7%)	13(6,35)	15(7,2%)	15(7,2%)	16(7,7%)
		$p = 0,206$		$p = 0,098$			

Nota. valor p associado ao teste de qui-quadrado.

Fonte: Cerqueira, C. L. C., 2016.

Também, os resultados revelaram desequilíbrio entre os sexos para o alto grau de Exaustão Emocional, com 8,8% para o sexo masculino e 18,6% para o sexo feminino. Isto é, as mulheres apresentaram maior predisposição para a experiência de exaustão emocional. O mesmo não foi constatado para a Despersonalização, visto que houve equilíbrio na distribuição, sendo 11,7% de homens e 19,6% de mulheres. Da mesma forma, o fator Realização Profissional, com 15,6% de mulheres e 13,7% de homens, denotou equilíbrio na distribuição. Depreende-se que homens e mulheres experimentam graus equivalentes de despersonalização e de realização profissional – levando em consideração a amostra de participantes deste estudo.

Além disso, em virtude do alto grau apresentado para os três fatores do MBI, verificou-se que as faixas etárias se distribuíram de forma não equilibrada para os fatores Exaustão Emocional e Despersonalização. Nota-se que, para a Exaustão Emocional, os participantes que apresentaram maior grau foram aqueles com faixa etária entre 19 e 30 (9%) e entre 31 e 40 (9%). Para o fator Despersonalização, os participantes que apresentaram maior grau são aqueles com faixa etária entre 19 e 30 (11,0%) e entre 31 e 40 (11,0%). Por outro

lado, o fator Realização Profissional indicou equilíbrio na distribuição dos participantes em função da faixa etária (ver Tabela 3).

Considerando as variáveis Apoio Social e condições do modelo demanda-controle em função dos três fatores do Inventário de *Burnout* de *Maslach* – MBI (Tabela 4), avalia-se há diferença em função das quatro condições de exposição ao estresse – modelo demanda-controle.

Tabela 4. Frequência e percentual dos fatores do MBI, por grau de apoio social e condições do modelo demanda-controle.

MBI	Apoio social		Modelo demanda-controle			
	Baixo	Alto	Baixa exigência	Trabalho ativo	Trabalho passivo	Alta exigência
EE						
B	3(1,4)	49(22,9)	28(13,1)	7(3,3)	14(6,6)	1(0,5)
M	33(15,4)	71(33,2)	30(14,1)	32(15,0)	17(8,0)	25(11,7)
A	49(22,9)	9(4,2)	2(0,9)	23(10,8)	9(4,2)	25(11,7)
	$p = 0,000$		$p = 0,000$			
DES						
B	2(0,9)	53(24,9)	23(10,8)	13(6,1)	10(4,7)	7(3,3)
M	32(15,0)	59(27,7)	31(14,6)	25(11,8)	18(8,5)	18(8,5)
A	51(23,9)	16(7,5)	5(2,4)	24(11,3)	12(5,7)	26(12,3)
	$p = 0,000$		$p = 0,000$			
RP						
B	32(15,2)	12(5,7)	1(0,5)	12(5,7)	14(6,7)	17(8,1)
M	41(19,4)	64(30,3)	30(14,3)	30(14,3)	15(7,1)	31(14,8)
A	9(4,3)	53(25,1)	28(13,3)	19(9,0)	11(5,2)	2(1,0)
	$p = 0,000$		$p = 0,000$			

Nota. valor p associado ao teste qui-quadrado.

Fonte: Cerqueira, C. L. C., 2016.

Os resultados revelaram que há diferença nas condições do modelo demanda-controle em função de baixo ou alto grau de apoio social. Focalizando o alto grau de exaustão emocional, observou-se que 22,9% dos participantes apresentaram baixo apoio social e apenas 4,2% apresentaram alto apoio social. Para o alto grau de despersonalização, observou-se que 23,9% dos participantes apresentaram baixo apoio social e apenas 7,5% apresentaram alto apoio social. Depreende-se que o baixo grau de apoio social vivenciado está associado ao alto grau de exaustão emocional e despersonalização. Para o alto grau de realização profissional, observou-se que 4,3% apresentaram baixo apoio social e 25,1% alto apoio social. Isto é, o alto grau de apoio social está associado ao alto grau de realização profissional.

Tomando como referência o alto grau de exaustão emocional, verificou-se que 11,7% estão classificados como em alta exigência e 0,9% em baixa exigência. Ao considerar o alto grau de despersonalização, verifica-se que 12,3% estão classificados como em alta exigência

e 2,4% em baixa exigência. Enquanto que, para o alto grau de realização profissional, verifica-se que apenas 1% estão classificados como em alta exigência e 13,3% em baixa exigência. Portanto, aqueles que experimentam a situação de alta exigência no trabalho apresentam alto grau de exaustão emocional e despersonalização, mas apresentam baixo grau de realização profissional.

Em complemento, na Tabela 5, reportam-se os resultados de uma análise de regressão linear para determinar o efeito do estresse no trabalho (por meio da demanda, controle e apoio social) sobre a exaustão emocional, buscando verificar a relação e os padrões existentes entre os constructos.

Tabela 5. Modelo de regressão predizendo Exaustão Emocional a partir dos fatores da Escala de Estresse no Trabalho

Escala de Estresse no Trabalho	R	B	EP	B	T	p
Constante		28,37	4,05		7,00	0,000
JSS 1 – Demanda	0,57(0,000)	1,45	0,15	0,44	9,32	0,000
JSS 2 – Controle	-0,43(0,000)	-0,43	0,17	-0,13	-2,48	0,014
JSS 3 - Apoio Social	-0,62(0,000)	-0,94	0,12	-0,41	-7,58	0,000
$r = 0,75$ $r^2 = 0,56$ r^2 ajustado = 0,55 F(3,208) = 89,81; p = 0,000						

Nota. r = correlação r de Pearson; B(UnstandardizedCoefficients) = inclinação da reta de regressão; EP = erro padrão (Std. error); β (StandardizedCoefficients) = indicador da relação entre VD e VI; r^2 = Proporção de variância explicada; Razão F = Probabilidade associada ao r^2 .

Fonte: Cerqueira, C. L. C., 2016.

No geral, o modelo foi responsável por 56% da variância da exaustão emocional e se ajusta adequadamente aos dados [F(3,208) = 89,81; p = 0,000]. O fator demanda ($\beta = 0,44$, p= 0,000) explica positivamente a exaustão emocional. Isto é, quanto maior o grau de demanda, maior o grau de exaustão emocional. Contrariamente, controle ($\beta = -0,13$, p= 0,000) e apoio social ($\beta = -0,41$, p= 0,000) providencia uma explicação negativa para a exaustão emocional. Desta forma, quanto maior o grau de controle e apoio social, menor o grau de exaustão emocional.

Por conseguinte, avaliou-se o efeito do estresse no trabalho (demanda, controle e apoio social) sobre a despersonalização (Tabela 6).

Tabela 6. Modelo de regressão predizendo Despersonalização a partir dos fatores da Escala de Estresse no Trabalho

Escala de Estresse no Trabalho	R	B	EP	B	t	P
Constante		18,11	2,47		7,32	0,000
JSS 1 – Demanda	0,38(0,000)	0,42	0,09	0,24	4,46	0,000
JSS 2 – Controle	-0,38(0,000)	-0,13	0,10	-0,07	-1,23	0,219
JSS 3 - Apoio Social	-0,61(0,000)	-0,59	0,07	-0,50	-7,87	0,000

$r = 0,65$
 $r^2 = 0,42$
 r^2 ajustado = 0,41
 $F(3,207) = 51,00; p = 0,000$

Nota. r = correlação r de Pearson; B (*Unstandardized Coefficients*) = inclinação da reta de regressão; EP = erro padrão (*Std. error*); β (*Standardized Coefficients*) = indicador da relação entre VD e VI; r^2 = Proporção de variância explicada; Razão F = Probabilidade associada ao r^2 .

Fonte: Cerqueira, C. L. C., 2016.

O modelo foi responsável por 42% da variância da despersonalização e se ajusta adequadamente aos dados [$F(3,207) = 51,00; p = 0,000$]. O fator demanda ($\beta = 0,24, p = 0,000$) explica positivamente a despersonalização – quanto maior o grau de demanda, maior o grau de despersonalização. Contrariamente, o apoio social providencia uma explicação negativa para a despersonalização ($\beta = -0,50, p = 0,000$). Assim, quanto maior o grau de apoio social, menor o grau de despersonalização. Por sua vez, quanto ao controle, este não demonstrou explicar proficuamente a despersonalização ($\beta = -0,07, p = 0,219$).

Por fim, foi avaliado o efeito do estresse no trabalho (demanda, controle e apoio social) sobre a realização profissional (Tabela 7).

Tabela 7. Modelo de regressão predizendo Realização a partir dos fatores da Escala de Estresse no Trabalho

Escala de Estresse no Trabalho	R	B	EP	B	t	p
Constante		10,27	2,57		3,98	0,000
JSS 1 – Demanda	-0,20(0,003)	-0,08	0,09	-0,04	-0,84	0,400
JSS 2 – Controle	0,52(0,000)	0,48	0,11	0,27	4,32	0,000
JSS 3 - Apoio Social	0,61(0,000)	0,55	0,08	0,44	6,94	0,000

$r = 0,64$
 $r^2 = 0,41$
 r^2 ajustado = 0,41
 $F(3,205) = 49,28; p = 0,000$

Nota. r = correlação r de Pearson; B (*Unstandardized Coefficients*) = inclinação da reta de regressão; EP = erro padrão (*Std. error*); β (*Standardized Coefficients*) = indicador da relação entre VD e VI; r^2 = Proporção de variância explicada; Razão F = Probabilidade associada ao r^2 .

Fonte: Cerqueira, C. L. C., 2016.

Conforme a Tabela 7, observa-se que o modelo foi responsável por 41% da variância da realização profissional e se ajusta adequadamente aos dados [$F(3,205) = 49,68$; $p = 0,000$]. Os fatores controle ($\beta = 0,27$, $p = 0,000$) e apoio social ($\beta = 0,44$, $p = 0,000$) explicaram positivamente a realização profissional. Isto é, quanto maior o grau de controle e apoio social, maior o grau de realização profissional. Enquanto que, o fator demanda ($\beta = -0,04$, $p = 0,400$) não providenciou explicação significativa para realização profissional.

4.1 Discussão

Os resultados encontrados mostram que os constructos avaliados devem ser criteriosamente e continuamente estudados, visto que os níveis de exposição ao estresse ocupacional e o conseqüente esgotamento têm se tornado uma tendência, e em crescente aumento, especialmente em comparação a estudos realizados anteriormente (p.ex., GOMES et al., 2013; AMIGO et al., 2014; PETARLI et al., 2015). Quanto ao modelo demanda-controle, dentre 4 (quatro) condições possíveis, constatou-se que 28,4% dos participantes deste estudo se situaram na condição de baixa exigência – considerada a condição de referência e que conjuga baixa demanda e alto controle –, isto é, a condição de não exposição ao estresse ocupacional. No entanto, verificou-se que 23,5% da amostra se encontra na condição de alta exigência que conjuga alta demanda e baixo controle – maior exposição ao estresse ocupacional.

Estudos correlatos encontraram resultados semelhantes. Gomes et al (2013) reportaram alta exigência em uma amostra de bancários de instituições públicas e particulares, 17,8% e 15,6%, respectivamente. Petarli et al. (2015), por sua vez, constataram também a predominância da alta exigência em bancários (18,8%). Encontrar maiores percentuais para a condição de alta exigência no modelo demanda-controle é situação preocupante. A justificativa para a hipótese da predominância para a alta exigência decorre da realidade atual do trabalho bancário, caracterizado, por exemplo, por incluir pressão por tempo e metas, sobrecarga; relações conflituosas com chefia e colegas de trabalho; mudança organizacional – fusão entre organizações; achatamento da estrutura organizacional; e implementação de novas tecnologias.

Apesar disso, de acordo com Petarli et al. (2015), a não predominância da alta exigência decorre do instrumento e do modelo demanda-controle. Privilegia-se a organização do trabalho em detrimento de outros aspectos relacionados a percepção do estresse ocupacional. Isto pode ter limitado a avaliação do estresse. Contudo, é importante frisar a

demanda por desenvolver ou adaptar instrumentos psicométricos com o objetivo de avaliar estressores ocupacionais, desde a perspectiva já apontada por Sonnentag e Frese (2003).

Também, os resultados indicam que o maior risco de estresse ocupacional está associado ao baixo grau de apoio social. Petarli et al. (2015) também encontraram resultados semelhantes. Não por acaso, Theorell (1996, 2000) argumenta que o baixo apoio social, no ambiente de trabalho, pode desencadear consequências negativas para saúde. O autor explica que o apoio social atua como um fator de proteção frente ao estresse ocupacional, pois amortece o efeito negativo do desequilíbrio entre a demanda e o controle sobre a saúde.

Avaliando o efeito do gênero, verificou-se que o sexo não suscita diferença quando se considera as quatro condições do modelo demanda-controle –houve uma distribuição equilibrada entre homens e mulheres. Entretanto, vale destacar que houve um maior percentual de mulheres (13%) na condição de alta exigência do que de homens (10,7%) e que esse achado já foi reportado, por exemplo, por Amigo et al. (2014). Os autores argumentam que as mulheres apresentam maior sensação de esgotamento físico e mental que os homens, devido a cultura impositiva do trabalho doméstico e familiar, antes e após o trabalho fora de casa. Aqui, por exemplo, o número de filhos não foi considerado como variável de efeito, o que pode ser uma consideração interessante para estudos futuros. Deve-se considerar, também, a idade dos filhos, visto que bebês e crianças mais novas demandam maior cuidado.

As faixas etárias também apresentaram distribuição equilibrada. Apesar disso, destaca-se que os participantes com idade entre 19 e 30 e entre 31 e 40 se mostraram mais expostos ao estresse ocupacional.

Amigo et al. (2014) destacam que bancários com idade superior a 55 anos e tempo de serviço acima de 30 anos apresentaram menor pontuação em exaustão emocional e despersonalização. Este fato é, geralmente, interpretado como sendo consequente de um ajustamento das expectativas profissionais ao longo dos anos e menor grau de incerteza quanto ao futuro no trabalho.

Amigo et al. (2014) destacam que bancários mais velhos – em geral com idade superior a 55 anos e tempo de serviço acima de 30 anos – apresentam menor pontuação em exaustão emocional – fator do Inventário de *Burnout* de Maslach - MBI. Dada a proximidade conceitual dos construtos, é pertinente ajuizar que a idade se associa com a exposição ao estresse no ambiente de trabalho. Desse modo, os mais jovens estariam expostos ao maior grau de estresse. Essa diferença entre trabalhadores mais jovens e mais velhos, provavelmente, ocorre devido ao ajustamento das expectativas profissionais ao longo

dos anos e do menor grau de incerteza quanto ao futuro no trabalho (ver, CASTRO, 2013; AMIGO et al., 2014).

Quanto ao MBI, prevaleceu o nível médio para: exaustão emocional, despersonalização e realização profissional. Entretanto, os percentuais para os níveis altos de exaustão emocional e de despersonalização são expressivos, 27,4% e 31,3%, respectivamente. Para realização profissional, 20,8% se situaram na condição de baixa realização profissional. Reatto et al. (2014) constataram que os níveis de burnout bancários se apresentaram baixos para realização profissional e altos para exaustão emocional e despersonalização. Ainda que este não tenha sido o padrão de resultado predominante aqui neste estudo, percebe-se que um considerável percentual de bancários se mostraram em condição semelhante a reportada por Reatto et al. (2014), qual seja: baixa realização profissional, alta exaustão emocional e alta despersonalização. É possível que este resultado se justifique em decorrência da reestruturação do sistema financeiro e do aumento da competitividade, o que demandou fortes ajustes na organização do processo de trabalho e na estrutura dos bancos.

Escores elevados nas dimensões de exaustão emocional e despersonalização, e baixos na dimensão realização profissional são indicativos de um quadro de *burnout*. Desta forma, considerando a classificação “alta” para exaustão emocional e despersonalização e “baixa” para realização, verificou-se que as faixas etárias estavam distribuídas de forma não equilibrada para os fatores exaustão emocional e despersonalização. Os mais jovens (entre 19 e 30 e entre 31 e 40) apresentaram alta exaustão emocional e despersonalização. Por outro lado, com relação ao fator realização profissional, houve equilíbrio na distribuição dos participantes em função da faixa etária. Esses dados são bastante coerentes com os achados reportados por Amigo et al. (2014), considerando uma amostra de bancários.

Ainda sobre o MBI, os resultados revelaram desequilíbrio entre os sexos para o alto grau de exaustão emocional. As mulheres apresentam maior predisposição para experiência de exaustão emocional. O mesmo resultado não ocorreu para a despersonalização e para a realização profissional, pois houve equilíbrio na distribuição entre homens e mulheres. Depreende-se que homens e mulheres experimentam graus equivalentes de despersonalização e de realização profissional, ao menos para esta amostra.

Reatto et al. (2014) argumentam que a SB pode acometer mais pessoas e se agravar em função de problemas econômicos, possibilidade de demissão ou na exigência por um maior volume de trabalho. Por isso, os autores destacam que muitos fatores presentes nas rotinas dos bancários levam a uma maior incidência de SB, as quais devem ser investigadas à

luz de uma instrumentação adequada e por meio da conceptualização de uma proposta teórica mais específica.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi avaliar o estresse ocupacional e os níveis de *burnout* em trabalhadores bancários brasileiros, buscando, também, encontrar possíveis associações e indicações preditivas entre os constructos avaliados. Nesses termos, os resultados mostraram que o elevado nível de demanda associado ao baixo controle e ao baixo apoio social desencadeia elevados níveis de exaustão emocional e de despersonalização e baixo nível de realização profissional. Enquanto que, contar com elevado apoio social e alto controle em condições de demanda baixa representa a situação ideal: menor exposição ao estresse e menor tendência a adquirir SB. Portanto, a SB é um conseqüente do estresse ocupacional e se caracteriza pela predominância da exaustão emocional com baixa realização profissional.

Apesar da qualidade psicométrica dos instrumentos utilizados neste estudo, é pertinente considerar a aplicação de instrumentos de regulação emocional em pesquisas futuras, bem como desenvolver e adaptar instrumentos sobre estressores específicos do ambiente de trabalho. Não obstante, deve-se considerar questões mais aprofundadas sobre as funções e atividades desempenhadas pelos bancários e a carga horária de trabalho.

Amigo et al. (2014) argumentam que esse contexto de trabalho, os bancos, tem sofrido profundas alterações e se tornou extremamente competitivo, tendo como conseqüência níveis elevados de *burnout*, diminuição da eficácia no trabalho e absenteísmo. Os autores destacam a demanda por um programa específico de intervenção psicológica com essa categoria de trabalhadores, que são justamente afetados pelas relações “problemáticas” com seus pares e clientes, por meio de treinamento em habilidades sociais e em técnicas de resolução de conflitos, visando auxiliar o trabalhador a lidar com situações difíceis sem que se exijam reações hostis ou surjam transtornos psicológicos – promovendo, também, o controle necessário do trabalhador sobre o seu trabalho diário.

Petarli et al. (2015) corroboram essa linha de pensamento, recomendando, inclusive, a reestruturação dos processos do trabalho bancário, tendo-se propósitos estratégicos, como a promoção da autonomia do trabalhador, a inexistência de demandas contraditórias, o equilíbrio no volume de tarefas a serem executadas e, sobretudo, o fortalecimento do apoio social no ambiente de trabalho.

Além disso, dada que o estresse é um fenômeno psicofisiológico, problemas associados a isso, por exemplo, resultam em impacto significativo na vida e na saúde das pessoas, levando inclusive a problemas mais graves, como doenças cardiovasculares (ver, LUNDBERG, 2005; BROTMAN; GOLDEN; WITTSTEIN, 2007), deficiências imunológicas (ver SEGERSTROM; O'CONNOR, 2012), falha de memória (ver AL'ABSI et al., 2002), ansiedade e depressão (ver BURKE et al., 2005; GOTLIB et al., 2008), fadiga crônica (ver MICHIELSEN et al., 2004; PAVAN et al., 2007; GOUVEIA et al., 2009), síndrome de *burnout* (ver SCHAUFELI; LEITER; MASLACH, 2009; MENDONÇA; JUCÁ; COELHO, 2014) e suicídio (ver NAKAYAMA; AMAGASA, 2004; MCSHANE; VON GLINOW, 2014). Por isso, diversos autores são contundentes em ressaltar os benefícios organizacionais do investimento em políticas de promoção da saúde mental – seguindo, inclusive, pressupostos da teoria da Gestão da Qualidade Total, um marco importante para administração de pessoas e compreendido pelas empresas como um ganho de produtividade econômica (p.ex., HU; CHENG, 2010; WORRAL; COOPER, 2012; LIMONGI-FRANÇA, 2016).

De tal modo, reforça-se a necessidade de se investir, também, em estudos com delineamento de caso e controle ou de corte, para que se tenha maior clareza quanto a associação das variáveis aqui estudadas. Acredita-se que, embora este estudo apresente limitações (p.ex., o tamanho amostral ou a avaliação de outras variáveis de mediação), os resultados encontrados contribuem para uma maior compreensão do estresse e da síndrome de *burnout* em trabalhadores bancários. Com isso, espera-se que as implicações decorrentes e sugeridas possam contribuir e alertar para futuras investigações e intervenções no contexto bancário que levem em consideração a promoção da saúde mental dos bancários.

REFERÊNCIAS

- AL'ABSI, M.; HUGDAHL, K.; LOVALLO, W. R. Adrenocortical stress responses and altered working memory performance. *Psychophysiology*, v. 39, n.1, p. 95-99, 2002. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1017/S0048577202001543>.
- ANDRADE, A. L.; MORAES, T. D.; TOSOLI, A. M.; WACHELKE, J. Burnout, clima de segurança e condições de trabalho em profissionais hospitalares. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, v. 15, n.3, p. 233-245, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2015.3.565>.
- ANDRADE, G. O.; DANTAS, R. A. A. Transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho em médicos anesthesiologistas. *Brazilian Journal of Anesthesiology*, v. 65, n.6, p. 504-510, 2015.
- ALVES, M. G. M.; CHOR D.; FAERSTEIN, E.; LOPES, C. S.; WERNECK, G. L. Versão resumida da "job stress scale": adaptação para o português. *Revista de Saúde Pública*, v. 38, n.2, p. 164-171, 2004. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102004000200003>.
- AMIGO, I.; ASENSIO, E.; MENÉNDEZ, I.; REDONDO, S.; LEDESMA, A. Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, v. 26, n.2, p.222-226, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.7334/psicothema2013.282>.
- BARCAUI, A.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Stress, coping strategies and quality of life: a survey of Brazilian managers. *Revista de Administração Contemporânea*, v.18, n.5, p.670-694, 2014. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac20141865>.
- BRASIL. Decreto nº 3.048, de 06 de maio de 1999. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 07 de maio de 1999. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=53705>>. Acesso em: Outubro de 2015.
- BRASIL. *Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.
- BROTMAN, D. J.; GOLDEN, S. H.; WITTSTEIN I. S. The cardiovascular toll of stress. *The Lancet*, v. 370, n. 9592, p.1089-1100, 2007. Disponível em: [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(07\)61305-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61305-1).
- BURKE, H. M.; DAVIS, M. C.; OTTE, C.; MOHR, D. C. Depression and cortisol responses to psychological stress: a meta-analysis. *Psychoneuroendocrinology*, v.30, n.9, p. 846-856, 2005. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.psyneuen.2005.02.010>.
- CARLOTTO, M. S. Síndrome de Burnout em professores: Prevalência e fatores associados. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 27, n. 4 p. 403-410, 2011. Disponível em: <http://cd.ispa.pt/ficheiros/areas_utilizador/user6/sindrome-burnout-professores-prevalencia-fatores-associados-2011.pdf>. Acesso em: Maio de 2014

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. C. Análise fatorial do MaslachBurnoutInventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*, v.9, n.3, p. 499-505, 2004. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722004000300018>.

CASTRO, F. G. de. Burnout e complexidade histórica. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, v.13, n.1, p.49-60, 2013.

CHISHOLM, D.; SWEENEY, K.; SHEEHAN, P.; RASMUSSEN, B.; SMIT, F.; CUIJPERS, P.; SAXENA, S. Scaling-up treatment of depression and anxiety: a global return on investment analysis. *Lancet Psychiatry*, v.3, n.5, p.415-424, 2016. Disponível em: [http://dx.doi.org/10.1016/S2215-0366\(16\)30024-4](http://dx.doi.org/10.1016/S2215-0366(16)30024-4).

CHOU, L. P.; LI, C. Y.; HU, S. C. Job stress and burnout in hospital employees: Comparisons of different medical professions in a regional hospital in Taiwan. *BMJ Open*, v.4, n. 2, p.1-7, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2013-004185>.

DAY, T. A. Defining stress as a prelude to mapping its neurocircuitry: no help from allostasis. *Progress in Neuro-Psychopharmacology and Biological Psychiatry*, v.29, n.8, p. 1195-1200, 2005. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pnpbp.2005.08.005>.

EKMAN, P. *A linguagem das emoções: revolucione sua comunicação e seus relacionamentos reconhecendo todas as expressões das pessoas ao redor*. São Paulo: Lua de Papel, 2011.

GOMES V.; BOSA, C. Estresse e relações familiares na perspectiva de irmãos de indivíduos com e sem Transtornos Globais do Desenvolvimento, 2002. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS, 2002.

GOMES, L.; BRITO, J. Desafios e possibilidades ao trabalho docente e à sua relação com a saúde. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, Rio de Janeiro, v.6, n. 1, p. 49-62, 2006. Disponível em <<http://www.revispsi.uerj.br/v6n1/artigos/PDF/v6n1a05.pdf>>. Acesso em: janeiro 2016.

GOMES, T. C.; ESTIVALETE, V. F. B.; ANDRADE, T.; STEFANAN, A. A. Estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado. *Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho –EnGPR/ANPAD*, 4 (pp. 01-14). Brasília, DF, 2013.

GOTLIB, I. H.; JOORMANN, J.; MINOR, K. L.; HALLMAYER, J. HPA-Axis reactivity: a mechanism underlying the associations among 5-HTTLPR, stress, and depression. *Biological Psychiatry*, v.63, n.9, p.847-851, 2008. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.biopsych.2007.10.008>.

GOUVEIA, V. V.; MILFONT, T. L.; FISCHER, R.; COELHO, J. A. P. de M. Teoria funcionalista dos valores humanos: Aplicações para organizações. *Revista de Administração Mackenzie*, v. 10, n.3, p. 34-59, 2009. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1678-69712009000300004>.

HU, H. H. S.; CHENG, C. W. Job stress, coping strategies, and burnout among hotel industry supervisors in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management*, v. 21, n.8, p.1337-1350, 2010. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2010.483867>.

HYMAN, S. E.; COHEN, J. D. Transtornos do humor e de ansiedade. In E. R. KANDEL; J. H. SCHWARTZ; T. M. JESSELL; S. A. SIEGELBAUM; A. J. HUDSPETH (Eds.), *Princípios de Neurociências* (5a. ed., pp. 1222-1241). Porto Alegre: AMGH, 2014.

KARASEK, R.; THEÖRELL, T. *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books, 1990.

KOVALESKI, D. F.; BRESSAN, A. A síndrome de burnout em profissionais de saúde. *Saúde & Transformação Social*, v.3, n.2, p.107-113, 2012.

LAZARUS, R. S. Emotions and interpersonal relationships: toward a person-centered conceptualization of emotions and coping. *Journal of Personality*, v.74, n.1, p.9-46, 2006. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6494.2005.00368.x>.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer, 1984.

LEDOUX, J. E.; DAMÁSIO, A. R. Emoções e sentimentos. In: KANDEL, E. R.; SCHWARTZ, J. H.; JESSEL, T. M.; SIEGELBAUM, S. A.; HUDSPETH, A. J. (Eds.), *Princípios de neurociências* (5a. ed., pp. 938-951). Porto Alegre: AMGH, 2014.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de vida no trabalho: estresse e estratégias de enfrentamento. In M. V. C. RODRIGUES (Org.), *Qualidade de vida no trabalho* (pp. 217-238). São Paulo: Vozes, 2016.

LUNDBERG, U. Stress hormones in health and illness: the roles of work and gender. *Psychoneuroendocrinology*, v.30, n.10, p.1017-1021, 2005. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.psyneuen.2005.03.014>.

MACHADO, P. G. B.; PORTO-MARTINS, P. C. Condições organizacionais enquanto terceiras variáveis entre burnout e engagement. *Diaphora*, v.13, n.1, p.35-44, 2015.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, 1986.

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

MCEWEN, B. S.; BOWLES, N. P.; GRAY, J. D.; HILL, M. N.; HUNTER, R. G.; KARATSOREOS, I. N.; NASCAL, C. Mechanisms of stress in the brain. *Nature Neuroscience*, v.18, n.10, p.1353-1363, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1038/nn.4086>.

MCSHANE, S. L.; VON GLINOW, M. A. *Comportamento organizacional: conhecimento emergente, realidade global* (6a ed.). Porto Alegre: AMGH, 2014.

MENDONÇA, V. L. Estresse ocupacional e fadiga como preditores da Síndrome de Burnout em Médicos Docentes, 2013. Dissertação (Mestrado em Ensino da Saúde) - Universidade de Alagoas, Maceió, 2013. Disponível em: <http://www.repositorio.ufal.br/bitstream/riufal/1323/1/ESTRESSE%20OCUPACIO>

NAL%20E%20FADIGA%20COMO%20PREDITORES%20DA%20S%C3%8DNDROME%20DE.pdf>. Acesso em: Maio de 2014

MENDONÇA, V. L.; COELHO, J. A. P. M.; JUCÁ, M. J. Síndrome de burnout em médicos docentes de uma instituição pública. *Psicologia em Pesquisa*, v.6, n.2, p.90-100, 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5327/Z1982-12472012000200002>.

MENDONÇA, V. L. G.; JUCÁ, M. L.; COELHO, J. A. P. M. *Síndrome de Burnout: da compreensão ao diagnóstico e encaminhamento*. Maceió: Edufal, 2014.

MENEGHINI, F.; PAZ, A. A.; LAUTERT, L. Fatores ocupacionais associados aos componentes da Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem. *Texto e Contexto Enfermagem*, v. 20, n. 2, p. 225-233, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072011000200002>. Acesso em: Maio de 2016

MICHIELSEN, H. J.; DE VRIES, J.; VAN HECK, G. L.; VAN DE VIJVER, F. J. R.; SIJTSMA, K. Examination of the dimensionality of fatigue: the construction of the Fatigue Assessment Scale (FAS). *European Journal of Psychological Assessment*, v.20, n.1, p.39-48, 2004. Disponível em: <http://psycnet.apa.org/doi/10.1027/1015-5759.20.1.39>.

NAKAYAMA, T.; AMAGASA, T. Special reference to employee knowledge about depression and suicide: baseline results of a workplace-based mental health support program. *Psychiatry and Clinical Neurosciences*, v.58, n.3, p.280-284, 2004. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1440-1819.2004.01232>.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia*, v.9, n.1, p.45-52, 2004. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X2004000100006>.

PAVAN, K.; SCHMIDT, K.; MARANGONI, B.; MENDES, M. F.; TILBERY, C. P.; LIANZA, S. Esclerose múltipla: adaptação transcultural e validação da escala modificada de impacto de fadiga. *Arquivos de Neuro-Psiquiatria*, v.65, n.3, p.669-673, 2007. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0004-282X2007000400024>.

PETARLI, G. B.; ZANDONADE, E.; SALAROLI, L. B.; BISSOLI, N. S. Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória - ES, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, v.20, n.12, p.3925-3934, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1413-812320152012.01522015>.

REATTO, D.; SILVA, D. A.; ISIDORO, M. L.; RODRIGUES, N. T. Prevalência da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP). *Archives of Health Investigation*, v.3, n.2, p.1-8, 2014.

REEVE, J. *Motivação e emoção*. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

REIS, A. L. P. P.; FERNANDES, S. R. P.; GOMES, A. F. Estresse e fatores psicossociais. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v.30, n.4, p.712-725, 2010. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932010000400004>.

SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P.; MASLACH, C. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, v.14, n.3, p.204-220, 2009. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/13620430910966406>.

SEGERSTROM, S. C.; O'CONNOR, D. B. Stress, health and illness: four challenges for the future. *Psychology & Health*, v.27, n.2, p.128-140, 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/08870446.2012.659516>.

SILVA, F.C.; BRAGA, P. S.; ALVES, L.O. A Síndrome de Burnout e a qualidade de vida no setor bancário. In: *Anais do IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, Resende, RJ, 2012. Disponível em <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/35916330.pdf>>. Acesso em: junho de 2014.

SILVA, G. G.; AMORIM, E. D.; SILVA, A. C. S.; CORREIA, D. S. Estresse e suporte social entre os cuidadores de crianças com retardo mental no estado de Alagoas. *Revista Brasileira Clínica Médica*, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 135-139, 2013.

SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v.20, n. 2, 09 telas, 2012. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000200003&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: junho de 2014.

SILVA, R. R. Uma análise da pressão no trabalho, da liberdade e do apoio social entre servidores de um tribunal. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, v.12, n.1, p.123-135, 2009.

SILVEIRA, N. M.; VASCONCELLOS, S. J. L.; CRUZ, L. P.; KILES, R. F.; SILVA, T. P. CASTILHOS, D. G.; GAUER, G. J. C. Avaliação de Burnout em uma amostra de policiais civis. *Revista de Psiquiatria*, v. 27, n. 2 p. 159-163, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-81082005000200006>. Acesso em: Maio de 2016.

SHIRMEISTER, R.; LIMONGI-FRANÇA A. C. A qualidade de vida no trabalho: relações com o comprometimento organizacional nas equipes multicontratuais. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, v.12, n.3, p.283-298, 2012.

SONNENTAG, S.; FRESE, M. Stress in organizations. In W. C. BORMAN; D. R. ILGEN; R. J. KLIMOSKI (Eds.), *Comprehensive handbook of psychology, volum 12: Industrial and organizational psychology* (p. 453-491). Hoboken: Wiley, 2003.

SOUSA, M. B. C.; SILVA, H. P. A.; GALVÃO-COELHO, N. L. Resposta ao estresse: I. Homeostase e teoria da alostase. *Estudos de Psicologia*, v.20, n.1, p.2-11, 2015.

SUÑER-SOLER, R.; GRAU-MARTÍN, A.; FLICHTENTREI, D.; PRATS, M.; BRAGA, F.; FONT-MAYOLAS, S.; GRAS, M. E. (2014). The consequences of burnout syndrome among healthcare professionals in Spain and Spanish speaking Latin American countries. *Burnout Research*, v.1, n.2, p.82-89. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.burn.2014.07.004>.

TAMAYO, M. R. *Relação entre a Síndrome de Burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos*, 1997. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília, Brasília, 1997.

THEORELL, T. The demand-control-support model for studying health in relation to the work environment: an interactive model. In K. ORTH-GÓMER; N. SCHNEIDERMAN (Eds.), *Behavioral medicine approaches to cardiovascular disease prevention* (pp. 69-85). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1996.

THEORELL, T. Working conditions and health. In L. BERKMAN; I. KAWACHI (Eds.), *Social epidemiology* (pp. 95-118). New York: Oxford University Press, 2000.

TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C. Síndrome de Burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Revista de Psiquiatria Clínica*, v. 34, n. 5, p. 223-233, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-60832007000500004>. Acesso em: Outubro de 2015.

ULHÔA, M. DE L.; GARCIA, F. C.; LIMA, C. T.; CASTRO, P. A. A. Estresse ocupacional dos trabalhadores de um hospital público de Belo Horizonte: um estudo de caso nos centros de terapia intensiva. *Revista de Gestão*, v.18, n.3, p.409-426, 2011. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5700/rege433>.

VANDENBOS, G. R. *Dicionário de psicologia (American Psychological Association - APA)*. Porto Alegre: Artmed, 2010.

WISETBORISUT, A.; ANGKURAWARANON, C.; JIRAPORNCHAROEN, W.; UAPHANTHASATH, R.; WIWATANADATE, P. Shift work and burnout among health care workers. *Occupational Medicine (London)*, v.64, n.4, p.279-286, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1093/occmed/kqu009>.

WORRAL, L.; COOPER, C. *Quality of working life: managers wellbeing, motivation and productivity*. London: Chartered Management Institute, 2012.

APÊNDICE A - INVENTÁRIO DE *BURNOUT* DE MASLACH – MBI

INSTRUÇÕES. Por favor, leia atentamente cada uma das afirmações a seguir e indique o quanto **experimenta no seu trabalho** (atividade profissional) **o que é relatado. Tome como referência os últimos 30 dias.** Dê sua resposta de acordo com a escala abaixo, anotando ao lado de cada afirmação o número correspondente.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre

01. ____ Sinto-me emocionalmente decepcionado (a) com meu trabalho.
02. ____ Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado (a).
03. ____ Quando me levanto pela manhã e me deparo com outra jornada de trabalho, já me sinto esgotado.
04. ____ Sinto que posso entender facilmente os(as) clientes que tenho que atender.
05. ____ Sinto que estou tratando alguns clientes, aos quais tenho que atender no meu trabalho, como se fossem objetos impessoais.
06. ____ Sinto que trabalhar todo o dia com pessoas me cansa.
07. ____ Sinto que trato com muita eficiência os problemas das pessoas as quais tenho que atender.
08. ____ Sinto que meu trabalho está me desgastando.
09. ____ Sinto que estou exercendo influência positiva na vida das pessoas através do meu trabalho.
10. ____ Sinto que me tornei mais duro (a) com as pessoas desde que comecei este trabalho.
11. ____ Fico preocupado (a) que este trabalho esteja me enrijecendo emocionalmente.
12. ____ Sinto-me muito vigoroso (a) no meu trabalho.
13. ____ Sinto-me frustrado (a) com meu trabalho.

14. ____ Sinto que estou trabalhando demais.
15. ____ Sinto que realmente não me importa o que ocorre com as pessoas que tenho que conviver no meu ambiente de trabalho.
16. ____ Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa.
17. ____ Sinto que posso criar, com facilidade, um clima agradável com as pessoas que convivo no meu ambiente de trabalho.
18. ____ Sinto-me estimulado(a) depois de haver trabalhado diretamente com os(as) clientes.
19. ____ Tenho conseguido muitas coisas valiosas nesse trabalho.
20. ____ Sinto-me como se estivesse no limite de minhas possibilidades.
21. ____ No meu trabalho eu manejo com os problemas emocionais com muita calma.
22. ____ Parece-me que os meu colegas de trabalho culpam-me por alguns de seus problemas.

APÊNDICE B - Escala de estresse no trabalho - *job stress scale*

INSTRUÇÕES. Por favor, leia atentamente cada uma das afirmações a seguir e indique o quanto **experimenta no seu trabalho** (atividade profissional) **o que é relatado. Tome como referência os últimos 30 dias.** Dê sua resposta de acordo com a escala abaixo, anotando ao lado de cada afirmação o número correspondente.

1	2	3	4
Nunca ou quase nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente

01. ____ Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?
02. ____ Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?
03. ____ Seu trabalho exige demais de você?
04. ____ Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?
05. ____ O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?
06. ____ Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?
07. ____ Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?
08. ____ Seu trabalho exige que você tome iniciativas?
09. ____ No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?
10. ____ Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho?
11. ____ Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?

INSTRUÇÕES. Indique o quanto concorda ou discorda com as frases abaixo, utilizando-se das opções de resposta e assinalando com um círculo no número correspondente a opção que mais se aproxima de sua opinião:

1	2	3	4
Discordo totalmente	Discordo mais que concordo	Concordo mais que discordo	Concordo totalmente

01. ____ Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho.
02. ____ No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros.
03. ____ Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.
04. ____ Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem.
05. ____ No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes.
06. ____ Eu gosto de trabalhar com meus colegas.

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO DEMOGRÁFICO**Trabalho em uma instituição:**

Pública Privada

Escolaridade:

Ensino Médio Ensino Superior Pós-graduação

Cargo que ocupa na instituição: _____

Em média, quantas HORAS você trabalha por SEMANA? _____

Sexo:

Feminino Masculino

Por favor, indique sua idade: _____

Estado Civil:

Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) Outro

Onde você mora?

Casa Apartamento Condomínio Residencial Outro

Sua moradia é?

Própria Alugada Outra

Em que cidade você vive? _____

Em que cidade você TRABALHA? _____