

**BURNOUT EM BANCÁRIOS: ESTUDO DE CASO EM UMA AGÊNCIA NO
DISTRITO FEDERAL**

**BURNOUT IN BANKING: CASE STUDY IN A BRANCH IN THE FEDERAL
DISTRICT**

¹ - Abner de Araujo Mota

² - Higor Silva Dantas

³ - Werusca M. Virote de Sousa Pinto

RESUMO

O burnout é uma síndrome psicossomática com sintomas de esgotamento físico e emocional resultante de situações de trabalho desgastante, que pode atingir os trabalhadores do setor bancário. Este trabalho teve como objetivo geral identificar a presença de burnout nos trabalhadores de uma agência bancária no Distrito Federal. Para permitir a concepção do objetivo geral, foram delimitados os seguintes objetivos específicos: analisar a presença do fator exaustão emocional, despersonalização (cinismo) e decepção no trabalho (ineficácia) na agência bancária. Nesse sentido, a pesquisa foi norteadada a partir da abordagem quantitativa, no qual foi aplicada uma escala, a fim de identificar a presença de burnout nos trabalhadores dessa agência bancária. Para a coleta de dados, foram utilizados dados primários, coletados a partir da aplicação de uma escala inspirada em uma escala desenvolvida por Tamayo (2009) adaptada à realidade da agência em questão. Assim, a agência pesquisada possui 16 funcionários ao todo, tendo como participação da pesquisa 100% dos funcionários. A partir dos dados obtidos, foi identificado 1 agente bancário que foi considerado o *outlier*, apresentando todos os fatores do burnout. Por fim, foi observado a presença dos fatores do burnout em 8 funcionários da agência, concluindo-se que a agência bancária em questão apresenta baixa presença de burnout.

¹ Graduando em Tecnologia em Gestão Pública – e-mail: abner.araujo91@gmail.com

² Graduando em Tecnologia em Gestão Pública – e-mail: higorsilva.hs22@gmail.com

³ Doutora em Psicologia Social - Docente do Instituto Federal de Brasília – e-mail: werusca.pinto@ifb.edu.br

Palavras-chave: burnout; bancários; Distrito Federal.

ABSTRACT

Burnout is a psychosomatic syndrome with symptoms of physical and emotional exhaustion resulting from exhausting work situations, which can affect workers in the banking sector. This work had as general objective to identify the presence of burnout in workers of a bank agency in the Federal District. To allow the conception of the general objective, the following specific objectives were delimited: to analyze the presence of the emotional exhaustion factor, depersonalization (cynicism) and disappointment at work (ineffectiveness) in the bank branch. In this sense, the research was guided from the quantitative approach, in which a scale was applied, in order to identify the presence of burnout in the workers of this bank branch. For data collection, primary data were used, collected from the application of a scale inspired by a scale developed by Tamayo (2009) adapted to the reality of the agency in question. Thus, the researched agency has 16 employees in all, with 100% of the employees participating in the research. From the data obtained, 1 bank agent was identified, which was considered the outlier, presenting all the burnout factors. Finally, the presence of burnout factors was observed in 8 employees of the branch, concluding that the bank branch in question has a low presence of burnout.

Keywords: burnout; banking; Federal District.

1. INTRODUÇÃO

A saúde mental no trabalho é um tema que foi bastante debatido durante a segunda metade do século XX, década de 50, com o estudo de Lê Guillant e Sivadon, no qual trabalharam sobre possíveis transtornos mentais causados pelo trabalho (NASSIF, 2005). Na década de 1980, o psiquiatra francês Christophe Dejours propôs uma nova teoria da relação entre trabalho e sofrimento mental. Esse novo modelo teórico, denominado Psicodinâmica do Trabalho, é uma abordagem teórica que busca

compreender as relações entre o trabalho e a saúde mental dos trabalhadores. O autor argumenta que o trabalho não é apenas uma atividade objetiva, mas também uma experiência subjetiva que envolve aspectos emocionais, cognitivos e sociais. Segundo essa perspectiva, o trabalho é um espaço de interações complexas entre as exigências e as capacidades dos indivíduos, influenciado por fatores organizacionais e sociais. A Psicodinâmica do Trabalho enfatiza a importância da análise das vivências e dos sentimentos dos trabalhadores no contexto laboral, destacando as questões de prazer, sofrimento e resistência. Dejours busca compreender os mecanismos psicológicos e sociais que podem levar ao adoecimento ou à construção de estratégias de enfrentamento. Essa abordagem visa contribuir para a promoção de ambientes de trabalho mais saudáveis e para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores (DEJOURS, 1986).

No Brasil, o mercado de trabalho vem sendo marcado por grandes mudanças nas práticas organizacionais, em virtude do advento das novas tecnologias. Nesse sentido, alguns fatores estimulam essa problemática, como questões políticas, sociais e econômicas. Assim, a concorrência, a desregulamentação e a flexibilização do emprego colaboraram para o surgimento de situações causadoras de estresse, como demandas excessivas de trabalho (VALENTE, 2014).

A taxa de desemprego no segundo trimestre de 2022, no Brasil, chegou a 8,1%, encerrando o trimestre em novembro de 2022 (IBGE, 2023). Nesse sentido, o alto nível de desemprego eleva a pressão dentro do local de trabalho. Ademais, os trabalhadores estão sendo submetidos a uma carga maior de trabalho e a condições de trabalho que favorecem o adoecimento do trabalhador pela atividade laboral.

Ou seja, o excesso de estresse no local de trabalho está ganhando destaque cada vez mais preocupante e prejudicial, tendo em consideração que o estresse pode impactar na produtividade e no engajamento dos trabalhadores da empresa, seja ela pública ou privada. Apesar das muitas definições, para alguns autores, o estresse laboral pode ser visto como uma relação particular entre o trabalhador e o seu ambiente de trabalho (VALENTE, 2014), podendo até mesmo ocasionar prejuízo à saúde e lesões corporais.

Nesse sentido, a grande carga de estresse causada pela intensa atividade laboral, seja pelo *home office* ou de maneira presencial (local de trabalho), pode favorecer o surgimento da síndrome de burnout. Assim, o burnout é uma reação prolongada do estresse, sendo considerado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) uma doença ocupacional. Antes, a síndrome de burnout era classificada como um problema da saúde mental (FARIA, 2022). De acordo com Felipe e Antonio (DIAS; ANGÉLICO, 2018, p. 03), "o burnout produz efeitos negativos para o trabalhador, os colegas, o ambiente de trabalho, os clientes e a organização", pois modifica prejudicialmente a qualidade e satisfação para com a atividade laboral e com as conexões interpessoais e familiares.

Considerando o trabalho bancário no Brasil, a prestação de serviços ao público leva, além da urgência em cumprir metas laborais, ao contato direto com clientes, expondo o trabalhador do banco, cotidianamente, às complicações e contratempos dos clientes atendidos. Nesse sentido, Tendo como base as características já apresentadas, o profissional do setor bancário pode ser enquadrado no grupo de profissionais com alto risco de desenvolver o burnout (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

Isso posto, este trabalho visa responder a seguinte pergunta de pesquisa: os trabalhadores de uma agência bancária no Distrito Federal apresentam burnout? Assim, com base na pergunta de pesquisa, este trabalho tem como objetivo geral identificar a presença de burnout nos trabalhadores de uma agência bancária no Distrito Federal. Para permitir a concepção do objetivo geral, foram delimitados os seguintes objetivos específicos: analisar a presença do fator exaustão emocional, despersonalização (cinismo) e decepção no trabalho (ineficácia) na agência bancária, conforme postula Tamayo (2009).

A escolha do tema veio por meio do desejo de entender como as pessoas se comportam no trabalho e o que motiva um determinado grupo de trabalhadores bancários a permanecerem em uma determinada atividade laboral. Então, a presente pesquisa justifica-se, tendo em vista que um dos pesquisadores vivenciou a pressão na agência e observou como o trabalhador bancário precisa manter estável a saúde mental. Desta forma, a importância deste trabalho assenta-se na relevância do trato

com o servidor público bancário, a fim de observar o impacto que o burnout gera no trabalhador bancário, além de gerar conteúdo sobre burnout para a área acadêmica.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para compor essa seção foi necessária a leitura de estudos e trabalhos, como monografias e artigos científicos já realizados no campo da saúde mental em bancários, tendo como base principal de dados o SciELO (Scientific Eletronic Library Online).

2.1 MERCADO DE TRABALHO

Criado em meados do século XIX, o Taylorismo possuía como principais características a maximização da produção relacionada com a total utilização da mão de obra, como era chamada na época; ou seja, o taylorismo buscava dividir o trabalho para elevar a produção em menor tempo. Entretanto, de acordo com Christophe Dejours, a repetição do trabalho, ou trabalho taylorizado, seja na linha de montagem, no trabalho por peças ou em trabalhos específicos como escritório de TI (tecnologia da informação), seguro de vida ou nos bancos, cria no trabalhador uma insatisfação, cujo resultado é o desenvolvimento de doenças psicossomáticas (DEJOURS, 1986).

A nova organização do mercado de trabalho teve como base a evolução do desenvolvimento de produção na modernização das sociedades, influenciando o novo cenário econômico mundial, além de refletir sobre a saúde dos trabalhadores (ANTUNES, 1995 *apud* VALENTE, 2014).

Assim, a globalização, processo de cunho econômico, político e social que marca a relação e aproximação entre os países a nível global, perceptível desde o final do século XX, apresentou ao mundo um modelo de organização do trabalho conhecido por Toyotismo, que rapidamente foi inserido na economia global (HARVEY, 1995 *apud* VALENTE, 2014). Nesse sentido, o toyotismo, que é um sistema de

produção nipônico, surgiu logo após a Segunda Guerra Mundial com o objetivo de estabelecer a produção pautada na fabricação sob demanda. Destacou-se pela criação de setores de produção únicos, novos modelos de distribuição de serviços financeiros e um novo arcabouço de novidades comerciais, tecnológicas e organizacionais (HARVEY, 1995 *apud* VALENTE, 2014). Esse modelo de produção visava flexibilizar a demanda sem gerar desperdícios, findando o problema dos estoques em massa, modelo esse que pertence ao Fordismo, pois o acúmulo de estoque acarretava prejuízos financeiros estrondosos, resultando na crise de 1929.

Além disso, o sistema de produção toyotista foi estabelecido com base em três princípios: automação, no qual os trabalhadores possuem amplo conhecimento sobre as atividades laborais, diminuindo gastos com a mão de obra e reduzindo gastos; *just in time*, que define uma hora exata para produzir, transportar ou comprar, ou seja, primeiro é identificada a demanda para depois produzir o produto; e para lograr êxito na aplicação do *just in time* foi criado o *Kanban*, que é um sistema de etiquetas, senhas ou cartões, a fim de agilizar o gerenciamento das demandas; isto é, o toyotismo possui como objetivo acabar com o desperdício durante um processo produtivo, evitando o acúmulo de mercadorias em estoque, gerando eficiência operacional, gerando no trabalhador a responsabilidade por manter a qualidade da produção (GOUNET, 1998).

Desse modo, com essa nova reestruturação na forma de produção, o mundo do trabalho e das interações interpessoais passou a estabelecer um novo perfil de trabalhador, com maior capacidade de resolver problemas e de relacionamento pessoal, bem como: estudo, síntese, proatividade, interação entre membros da equipe, resposta rápida para múltiplas situações, domínio de duas ou mais línguas, trabalhar sobre pressão, observar, ser eficiente, eficaz e efetivo, celeridade, lidar com novos desafios, buscar aprimoramento constante, entre outros (KUENZER, 1999).

Em relação aos bancários, os requisitos de qualificação pesam tanto sobre a ótica profissional da ocupação laboral, por exemplo: aplicações financeiras, habilidade de informática, gestão financeira, entre outros, como sobre a ótica comportamental, relacionada à multifuncionalidade (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

No Brasil, no ápice desta reorganização econômica, percebeu-se que o ofício bancário já não era mais o mesmo, regularmente afligido pelo desemprego oriundo do desenvolvimento tecnológico dos serviços ocasionado pela globalização. Antes do processo introdutório à inovação dos serviços bancários, que teve início no Brasil nas décadas de 1980 e 1990, o emprego em uma instituição financeira possuía uma acepção distinta da que vigora nos dias atuais. Assim, a origem do trabalho bancário, a sua finalidade e o seu conceito diante da sociedade imputava no trabalhador um sentimento de importância para com o seu meio social, tanto para o seu Estado, como para o país (GRISCI; BESSI, 2004). Observa-se que, do contador - o profissional que analisa a vida financeira de uma empresa, o cenário econômico vigente exige deste trabalhador um conhecimento amplo sobre os aspectos financeiros da atualidade, como planejamento financeiro, auditoria, controladoria e *compliance*, demandando, assim, o máximo desempenho do trabalhador a fim de garantir o seu emprego no banco (GIGA; HOEL, 2003).

Estudos elaborados com os colaboradores em instituições financeiras no Brasil comprovaram que o estresse laboral, desvio de função, a falta de segurança no trabalho, assédios, exigências de metas (JACQUES; AMAZARRAY, 2006), excesso de carga cognitiva, demanda de trabalho exagerada, metas impossíveis de serem alcançadas, trabalho além do expediente, não reconhecimento para com o trabalhador (OLIVEIRA; CAMPELLO, 2006), experiências estas relacionadas no dia a dia do banco, podem ser as causas primordiais pelos danos à saúde dos trabalhadores bancários. Assim, estas situações contribuem para a fomentação de doenças psicossomáticas como o burnout (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

2.2 BANCÁRIOS

As mudanças no setor bancário influenciaram as questões laborais. Assim, os bancários adaptaram-se ao novo cenário econômico, no qual houve maior diversificação de serviços e produtos oferecidos pelas instituições financeiras, acarretando no contato interpessoal com os clientes (ROSSI, 2008). Segundo Rossi (2008), os bancários são confrontados com transformações e inovações ligadas

diretamente ao seu trabalho, tanto pelo processo de automação como pelas formas de gestão, que faz o perfil do trabalhador bancário estar sempre em mudança.

Dessa forma, foi desenvolvido o processo de automação bancária, para que pudesse agilizar a tomada de decisões e reduzir custos operacionais. Para Rossi (2008), o processo de automação se direciona para os serviços operacionais que tem como objetivo a racionalização e o aumento da produtividade, no qual fez com que houvesse uma redução no trabalho manual. Com os avanços tecnológicos, implementou-se as estações de autoatendimento (caixa eletrônico), a fim de dar baixa em algumas agências bancárias. Assim, o cliente passou a realizar transações bancárias sem a presença de um agente bancário, podendo ocasionar na demissão de alguns desses funcionários (ROSSI, 2008).

Para Santos (2013), o processo de reestruturação foi marcado pelo intenso desemprego, a terceirização, a precarização e a intensificação do trabalho. O autor acrescenta que a automação não gera o desemprego, mas, sim, aumenta a demanda de trabalho, pois o que diminui é a quantidade de funcionários que são substituídos pelo autoatendimento, no qual dão autonomia aos clientes e serviços terceirizados que antes eram realizados pelos bancários.

A mudança no perfil do bancário, que antes pautava-se no universo manual e analógico, transformou-se em um trabalho de incerteza, com metas de produtividade de forma individual, além de elevar o nível de escolaridade que antes era baixo. Isto é, o novo perfil de trabalhador bancário possui a necessidade de buscar aprimoramento constante. Assim, Rossi (2008) descreve que as metas de produtividade geram um desgaste emocional, ocasionando ao ambiente de trabalho uma ameaça constante devido ao risco demissional, no qual fica maior pelo fato de enfatizar o trabalho em equipe elaborado por um setor da instituição financeira.

Diante disso, para que as metas sejam alcançadas, a pressão que ocorre no trabalhador bancário vai além da organização, tendo em vista que os clientes julgam a eficiência dos funcionários da instituição financeira.

[...] o cliente esperando para ser atendido, resolver-lhe o problema com rapidez, mostrar-se simpático e dar-lhe atenção que merece. Essa

necessidade de atendimento rápido cria uma relação de pressão para o trabalhador, e o cliente passa a ser também um controlador, tendo o poder de julgar eficiente aquele trabalhador que não o deixa muito tempo esperando na fila, por exemplo. Tal fator aumenta a produtividade e intensifica o trabalho bancário. (SANTOS, 2013 *apud* DRUCK et al., 2002, p. 50)

Assim, o funcionário bancário necessita esconder as emoções negativas ao responder os questionamentos dos clientes, emoções essas geradas pela intensificação do trabalho bancário, ocasionando desgaste físico e emocional (MORONTE; ALBUQUERQUE, 2001). Segundo Felipe e Antonio (2018), vale ressaltar que desde a década de 1990 os trabalhadores têm o cumprimento de metas como captação de clientes e venda de produtos do banco gerando uma ansiedade e competitividade no setor.

As obrigações por metas, venda de produtos e serviços para os clientes, excesso de jornada de trabalho, podem fazer com que o bancário desenvolva um quadro clínico de estresse ocupacional no trabalho (MORONTE; ALBUQUERQUE, 2001). Dessa maneira, as metas são as principais causadoras desse adoecimento no trabalho, pois o bancário precisa despender dedicação máxima para cumprir as metas exigidas pela instituição financeira e cumprir as metas individuais (SANTOS, 2013 *apud* BRUNO, 2011, p. 54).

2.3 SOFRIMENTO NO TRABALHO E ESTRESSE OCUPACIONAL

As transformações no trabalho bancário ocasionaram um desgaste por parte dos funcionários, por fatores como demandas excessivas, pressão intensa para atingir resultados.

No Brasil, o estresse ocupacional é a segunda causa por afastamento no trabalho (ABPA, 2000 *apud* MURTA, 2004, p. 01), sendo o setor bancário responsável por apresentar elevada incidência de adoecimento ligada ao trabalho, gerando entre os funcionários um sofrimento no trabalho que pode ser definido como uma experiência negativa no trabalho que pode ser gerada por sobrecarga de trabalho; falta de reconhecimento e relacionamento negativo no trabalho.

Rodrigues (2006) ressalta que o maior sofrimento do homem é a frustração de suas expectativas no trabalho. Uma atividade que promete felicidade, satisfação pessoal e material e ao iniciá-lo a rotina, o dia a dia acaba não concretizando as expectativas e vindo a infelicidade a insatisfação pessoal e profissional do funcionário. Dejours (2007) relembra que a relação com a organização nem sempre é fonte de infelicidade, pode ocorrer também casos em que o trabalho é fonte de prazer, realizando a expectativa que é criada ao iniciar trabalho.

Na busca pelo equilíbrio, Dejours (2007) descreve que seria uma estratégia defensiva elaborada pelos trabalhadores que indiciam uma luta contra a doença mental. O autor segue definindo o sofrimento como “o espaço de luta que cobre o campo situado entre, de um lado, o “bem-estar” e de outro, a doença mental ou a loucura” (DEJOURS, 2007).

Murta (2004) afirma que o estresse ocupacional é frequentemente ligado a organização do trabalho, condições desfavoráveis, relações abusivas entre supervisores e subordinados, que ainda completa dizendo que “quanto maior a demanda e menor o controle, mais provável será a ocorrência de estresse e prejuízos à saúde do trabalhador” (MURTA, 2004, p. 02).

O sofrimento pode partir das origens de cada indivíduo. Rodrigues (2006) afirma que o sofrimento é individualizado, e cada pessoa tem o seu sofrimento, que vem da sua construção social e psíquica. Assim, a pessoa cria um “teatro”, onde culpa o trabalho por não conseguir desenvolver as suas tarefas, no qual intensifica esse sofrimento que começa como “teatro” e acaba se tornando real, gerando o sofrimento no trabalho (DEJOURS, 1993 *apud* RODRIGUES, 2006, p. 07).

2.4 BURNOUT

As pesquisas sobre burnout vêm se expandindo a partir da década de 1970. De acordo com Maria (VALENTE, 2014), o vocábulo burnout tem sua raiz no inglês, no qual possui como significado “queimar até a exaustão”, “falhar, desgastar-se para fora ou sentir-se exausto devido às demandas excessivas de energia, força ou

recursos”. Este termo foi apresentado pela primeira vez em 1974, por Herbert Freudenberger, psicólogo clínico, habituado com o estresse identificado em seus pacientes. O psicólogo identificou a síndrome de exaustão e de desilusão em colaboradores que trabalhavam de maneira voluntária na área da saúde mental, até nele mesmo, pois não obtinham as compensações almejadas. Os sintomas que acometiam os profissionais resumiam-se, essencialmente, em perda crescente de energia e uma redução gradual do desempenho físico e mental, frequentemente seguidos de reclamações de cunho psicossomáticos (FREUDENBERGER, 1974 *apud* VALENTE, 2014, p. 39).

Segundo França e Rodrigues, citados por Silva, Braga e Alves:

O burnout seria a resposta emocional a situações de stress crônico em função de relações intensas - em situação de trabalho - com outras pessoas ou de profissionais que apresentam grandes expectativas em relação a seus desenvolvimentos profissionais e dedicação a profissão; no entanto, em função de diferentes obstáculos, não alcançaram o retorno esperado. (FRANÇA; RODRIGUES, 1999 *apud* SILVA; BRAGA; ALVES, 2012, p. 05).

Atualmente, a comunidade científica aceita de maneira ampla a definição de burnout pautada na ótica psicossocial, que procura reconhecer o conjunto de fatores atuantes no ambiente laboral que levam ao burnout, os elementos que promovem a intensificação do burnout, e os sinais particulares que qualificam a síndrome por meio das diferentes profissões. Este entendimento norteia o burnout como sendo uma consequência do excesso de estresse e relações interpessoais acentuadas no trabalho, e vem sendo associada aos seguintes componentes: exaustão emocional, cinismo e ineficácia (MASLACH et al., 2001 *apud* VALENTE, 2014, p. 40).

A base principal da síndrome de burnout é a exaustão emocional. O burnout está relacionado ao estado de se sentir emocionalmente e fisicamente esgotado, com o desejo de não ter mais energia para fazer algo, no qual tenha alcançado o fim das possibilidades. Nessa situação, o trabalhador experimenta o sentimento de perda tanto física como emocional, alcançando os seus limites, não tendo o mínimo de energia necessária para dar continuidade à sua atividade laboral. O dia a dia no local de trabalho começa a ser enfadonho. A exaustão, ainda que necessária, de maneira

separada, não satisfaz um diagnóstico preliminar sobre a síndrome, porque exprime, essencialmente, o componente de estresse do burnout, porém não é apto para compreender as perspectivas que norteiam os comportamentos interpessoais no ambiente de trabalho (MASLACH et al., 2001 *apud* VALENTE, 2014, p. 40).

A despersonalização, que também é conhecida como cinismo, é marcada por um abalo moral ou afetivo negativo, no qual demonstra desprezo para com os clientes. É marcada por um comportamento de ausência de envolvimento emocional para com os clientes, e para com os companheiros de trabalho. As interações tornam-se frias, sem afeto e desumanas. Ocasionalmente, estes trabalhadores demonstram atitudes grosseiras, cínicas e zombadoras. Este componente é levado em conta como um elemento de autodefesa do burnout. Este olhar indiferente para com o próximo, seja ele cliente ou colega de trabalho, pode causar o rompimento da barreira cliente-trabalhador, no qual passam a observar os clientes como alvo para descontar os seus problemas (VALENTE, 2014). O processo de evolução da despersonalização aparenta apresentar um vínculo com a sistemática da exaustão emocional, relacionando esses dois componentes (VALENTE, 2014).

A diminuição da realização profissional, ou ineficácia, possui como significado a autocrítica negativa, por parte do trabalhador, em especial para com os clientes e o local de trabalho. O trabalhador pode apresentar sentimentos de infelicidade para consigo mesmo e descontente com a sua produção no trabalho. Apresenta um sentimento de insatisfação pessoal, descontentamento, reduzida autoestima, possui baixos índices de eficiência laboral, desmotivação. O trabalho não possui mais sentido e começa a ser um peso e, ocasionalmente, o trabalhador deseja deixar o emprego (VALENTE, 2014).

Esses três componentes da síndrome de burnout, como abordado acima, possuem relevâncias significativas pois destaca a vivência de cada trabalhador no seu local laboral, além de compreender a origem de sua própria personalidade e de outros colaboradores do contexto laboral. À vista disso, o componente exaustão emocional reflete a essência do burnout, e está relacionado ao sentimento de estar com um excesso de carga e esgotamento físico e emocional; o componente despersonalização está relacionado a personalidade do trabalhador, no qual causa

um contato impessoal e frio para com os clientes e os colegas do trabalho. Por fim, o componente decepção no trabalho, ou ineficácia, refere-se a uma análise sobre si próprio, no que tange o burnout, no qual apresenta uma redução da realização profissional, baixa autoestima e uma sensação de insatisfação para com o trabalho (MASLACH, 1993 *apud* VALENTE, 2014, p. 41).

Diante disso, o trabalho bancário está inserido em um contexto altamente propício para o desenvolvimento de doenças psicossomáticas, como o burnout (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). Considerando as modificações ocorridas no meio bancário, percebe-se que essas mudanças influenciaram na intensa atividade laboral, demandas exageradas, trabalho além do expediente, a máxima qualificação profissional pois “[...] há um aumento de pressão para o desempenho e alcance de metas (inclusive de metas de autoqualificação)[...]” (BARBARINI, 2001, p. 37), além do contato direto com clientes da instituição financeira, ou seja, a relação interpessoal trabalhador- cliente, gerando corrosão mental e física.

3. METODOLOGIA

Nessa sessão serão apresentados os objetivos: geral e os específicos, a caracterização do estudo, a descrição da instituição pesquisada, os procedimentos de coleta de dados, a composição da amostra e a descrição do instrumento de pesquisa.

3.1 Objetivos Geral e específicos

Este trabalho tem como objetivo geral identificar a presença de burnout nos trabalhadores de uma agência bancária no Distrito Federal. Para permitir a concepção do objetivo geral, foram delimitados os seguintes objetivos específicos: analisar a presença do fator exaustão emocional, despersonalização (cinismo) e decepção no trabalho (ineficácia) na agência bancária.

3.2 Caracterização do estudo

O trabalho buscou uma abordagem quantitativa, buscando a frequência das percepções dos sujeitos pesquisados, por meio da porcentagem que determinado fator do burnout representa em relação ao todo. Além disso, trata-se de um estudo de caso, pois estuda um grupo específico dentro de uma organização.

3.3 Procedimento de Coleta de dados

A pesquisa foi realizada na agência bancária no ano de 2022, entre os dias 17 a 21 de outubro. Foram distribuídos 16 questionários de maneira impressa e presencial pelos autores, não havendo complicações, impedimentos ou ressalvas por parte da gerência da agência. Um dos autores estava trabalhando na agência no período citado, não houve dificuldades na coleta da pesquisa realizada.

Para a coleta de dados, foram utilizados dados primários, coletados a partir da aplicação de uma escala inspirada em uma escala desenvolvida por Tamayo (2009), no qual possui 10 pontos, adaptada à realidade da agência em questão. Nesse sentido, além dos dados sociodemográficos, a escala possui 35 perguntas referentes ao burnout, no qual são divididas em: 1 a 12 referem-se ao fator exaustão emocional, 13 a 22 referem-se ao fator despersonalização e 23 a 35 referem-se ao fator decepção no trabalho. Para isso, a partir da escala aplicada, as respostas foram agrupadas da seguinte maneira: quando o agente bancário respondeu 1 ou 2, corresponde a Discordo totalmente; quando o agente bancário respondeu 3 ou 4, corresponde a Discordo; quando o agente bancário respondeu 5 ou 6, corresponde a Não estou decidido; quando o agente bancário respondeu 7 ou 8, corresponde a Concordo; e quando o agente bancário respondeu 9 ou 10, corresponde a Concordo totalmente. Por fim, para efeitos de cálculos percentuais dos fatores do burnout, foram consideradas as respostas correspondentes a Concordo e Concordo totalmente, ou seja, somente os pontos 7, 8, 9 e 10.

3.4 Descrição da Instituição Pesquisada

A pesquisa foi realizada em um banco público de economia mista distrital, dotada de personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio de capital aberto. Nesse sentido, essa agência é uma instituição financeira pública importante para o desenvolvimento econômico e social da região, tendo em vista que é um banco que possui serviços de carteiras comerciais, carteiras de câmbio, desenvolvimento e imobiliária, cartões de crédito, seguros, consórcios, entre outros, além de investir em tecnologias como o *internet banking*, *mobile banking* e caixas eletrônicos. A instituição tem grande força no Distrito Federal e vem se expandido para outros Estados do Brasil. O público alvo da instituição são pessoas físicas e jurídicas, órgãos governamentais, assim como servidores públicos e entidades do setor público.

Dessa forma, a agência pesquisada atende pessoas físicas e pessoas jurídicas, além de seguros e financiamento imobiliário. Entretanto, vale ressaltar que o maior volume de clientes e movimentações financeiras são de pessoas jurídicas. As metas são premiadas e, ao final do período de 1 trimestre, o banco premia os funcionários pelos resultados obtidos, incluindo-os na participação dos lucros da instituição financeira, recebendo gratificações.

Para atender as demandas e rotinas, a agência pesquisada possui como população 16 agentes bancários, contratados em regime CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), e a amostra coincide com a população; ou seja, foi uma pesquisa censitária, na qual foi obtido o retorno de todos os funcionários.

3.5 Caracterização da Amostra

A agência é composta por 16 funcionários, sendo 56,3% do sexo masculino e 43,8% do sexo feminino, a maior parte dos funcionários da agência têm idade entre 34 e 41 anos (37,5%) e 42 a 50 anos (31,3%). Os mais jovens entre 18 e 25 anos correspondem a 12,5% e os funcionários que estão acima dos 50 anos corresponde a 6,3%. Na pesquisa, foi observado que há um equilíbrio entre o tempo de organização

dos funcionários, sendo 50% acima de 10 anos na organização e os outros 50% dividido entre até 3 anos e entre 5 a 10 anos de organização.

Por fim, para caracterizar a amostra, foi investigado o grau de escolaridade desses funcionários, em que foi observado que cerca de 62,5% dos funcionários têm o ensino superior e 18,8% têm o 2º grau completo e os outros 18,8% têm mestrado.

3.6 Descrição do Instrumento de Pesquisa

Foi utilizada uma escala de 35 itens elaborada por Tamayo (2009), na qual é conhecida como Escala de Caracterização do Burnout (ECB), acompanhada por uma escala *likert* de 5 pontos. Assim, essa escala possui como objetivo a construção e validação fatorial de um instrumento brasileiro, a fim de mensurar a síndrome de burnout em trabalhadores dentro das suas organizações. Nesse sentido, a fim de atender a realidade da agência pesquisada, a escala desenvolvida por Tamayo (2009) foi adaptada, mantendo-se a sua estrutura tri-fatorial: 12 itens de exaustão emocional, 10 itens de despersonalização e 13 itens de decepção no trabalho. Tendo em vista que a agência pesquisada possui 16 funcionários bancários, foi aplicado um questionário com 35 itens acompanhado por uma escala *likert* de 10 pontos, para que houvesse ampla variedade na distribuição das respostas, buscando um retorno mais rápido e flexível por parte dos pesquisados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Analizando os fatores que compõe o burnout para Tamayo (2009), a saber: Exaustão Emocional, Despersonalização e Decepção no Trabalho, foram encontrados os seguintes dados:



Figura 1 – Fatores do Burnout

Fator I - Exaustão Emocional

De acordo com a figura 1, dos 16 pesquisados, 34% não se sentem desgastados pelo trabalho e não se percebem com uma carga emocional que possa caracterizar Exaustão Emocional, 29% não percebem que o seu bem-estar psicológico é afetado pelo trabalho. 24% dos funcionários da agência acreditam que sua carga de trabalho está adequada. Porém, 13% percebem que o trabalho afeta a saúde física e emocional, e ainda se sentem esgotados no final do dia, sendo este item **Sinto-me esgotado ao final de um dia de trabalho** o que mais contribuiu para a identificação da presença de exaustão emocional na amostra pesquisada.

Fator II - Despersonalização (Cinismo)

De acordo com a figura 1, dos 16 pesquisados, 66% não sentem que tratam os clientes com indiferença e não se percebem com uma carga emocional que possa caracterizar a Despersonalização. 18% não percebem que tratam alguns clientes com frieza. 6% dos funcionários da agência acreditam que tratam os clientes de maneira

adequada e formal. Entretanto, 10% percebem que o trabalho afeta suas relações de interação para com os clientes, e ainda se sentem enfurecidos com os clientes, sendo estes itens **Sinto que desagrado alguns clientes** e **Evito o trato com alguns clientes** os quais mais contribuíram para a identificação da presença de despersonalização na amostra pesquisada.

Fator III – Decepção no trabalho (Ineficácia)

De acordo com a figura 1, dos 16 pesquisados, 74% não se sentem emocionalmente vazios pelo trabalho e não se sentem com uma carga emocional que possa caracterizar a Ineficácia. 12% não percebem que a sua saúde mental é afetada pelo trabalho. 5% dos funcionários da agência acreditam que as condições de trabalho são adequadas. Todavia, 9% percebem que o trabalho afeta na diminuição da realização do trabalho, e ainda se sentem desiludidos com o trabalho, sendo estes itens **Eu me sinto desiludido com meu trabalho**, **Eu me sinto frustrado com meu trabalho** e **Sinto-me desesperado com meu trabalho** os que mais contribuíram para a identificação da presença do fator decepção no trabalho na amostra pesquisada.

A partir desses dados, foi identificado um agente bancário que pode ser considerado o *outlier*, ou seja, ele é o sujeito que apresenta a maior presença de burnout em relação aos demais pesquisados, constatando todos os fatores: exaustão emocional, despersonalização e decepção no trabalho. Assim, provavelmente, as respostas desse sujeito elevam a média do burnout na agência, tendo em vista que a amostra pesquisada não apresenta um número grande de agentes bancários, a variabilidade dos dados é pequena. De modo geral, incluindo o *outlier*, a pesquisa identificou 8 sujeitos, isto é, a metade dos pesquisados, que apresentam fortes indicadores de burnout, evidenciando fatores do burnout.

A percepção dos trabalhadores da agência estudada apresenta um perfil diferente do que pode ser encontrado na literatura e principais pesquisas da área, no qual os bancários apresentam elevados níveis de burnout. Porém, como já abordado,

o burnout pode estar relacionado com o sofrimento no trabalho. De acordo com Patrícia Rodrigues:

Um dos mais cruéis golpes, que o homem sofre com o trabalho é a frustração de suas expectativas iniciais sobre o mesmo, à medida que a propaganda do mundo do trabalho promete felicidade, e satisfação pessoal e material, para o trabalhador; porém, quando lá adentra, o que se tem é infelicidade e, na maioria das vezes, a insatisfação pessoal e profissional do trabalhador, desencadeando, então, o sofrimento humano nas organizações (RODRIGUES, 2006, p. 04).

Nesse sentido, o *outlier* em questão se enquadra nos estudos do Dejours (1986), pois apresenta o fator decepção no trabalho, mesmo sendo um jovem (de 26 a 33 anos) que possui pouco tempo na organização (até 3 anos). Como demonstra a literatura, os agentes bancários mais jovens apresentam maiores riscos para desenvolver o burnout (VALENTE, 2014). Assim, segundo Maria (2014), o burnout apresenta maior incidência nos trabalhadores bancários mais jovens, pois não apresentam experiências profissionais adequadas relacionadas ao trabalho. Desse modo, o *outlier* sugere uma decepção no trabalho, incidindo nos fatores exaustão emocional e despersonalização, como apresentado na escala aplicada, o que leva ao burnout.

Outrossim, considerando que 67% dos agentes bancários são maiores de 30 anos de idade e que 50% dos sujeitos estão há, no mínimo, 10 anos no meio bancário, de acordo com os dados, sugere-se que esse público não possui contato com pesquisas de satisfação e, também, sugere-se um receio de responder a pesquisa, levando em consideração o receio do sujeito ser transferido para alguma outra agência bancária da instituição (VALENTE, 2014).

Por fim, a agência bancária em questão possui como foco principal o atendimento a pessoas jurídicas e como foco secundário o atendimento a pessoas físicas. Observa-se com a pesquisa que o perfil dos clientes dessa agência modifica a percepção de fatores que levam ao burnout, sugerindo uma redução da presença de burnout nos trabalhadores bancários da agência pesquisada. Maria e Mayte (2006) afirmam que os bancários apresentam números muito elevados de burnouta causados

pela pressão de metas e demandas. Entretanto embora a pressão e a natureza do trabalho bancário possa levar, como constatado, o trabalhador aos fatores de exaustão emocional, despersonalização e decepção no trabalho, a agência bancária em estudo possui uma baixa presença de burnout, ou seja, os trabalhadores dessa agência alcançam os resultados e as metas estipuladas com menor sofrimento no trabalho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho realizado teve como objetivo geral identificar a presença de burnout nos trabalhadores de uma agência bancária no Distrito Federal. Para permitir a concepção do objetivo geral, foram delimitados os seguintes objetivos específicos: analisar a presença do fator exaustão emocional, despersonalização (cinismo) e decepção no trabalho (ineficácia) na agência bancária.

Dessa forma, com base na escala aplicada, por meio da elaboração do estudo de caso, foi observado que os trabalhadores da agência não possuem forte presença de burnout, porque a maior parte dos interessados não apresentam os fatores que levam a um desgaste emocional intenso. Entretanto, de maneira isolada, foi verificado que 13% dos pesquisados estão sobrecarregados com o trabalho, 10% dos pesquisados sentem a carga emocional de maneira mais intensificada e 9% dos pesquisados se sentem desiludidos com o seu trabalho.

Diante disso, no decorrer da pesquisa, percebeu-se que os trabalhadores bancários com maior tempo de organização possuem menor presença de burnout, pois apresentam experiências profissionais e já estão enquadrados nas suas respectivas áreas de trabalho. Entretanto, os trabalhadores bancários com menor tempo de organização e com idade entre 18 a 33 anos apresentam fatores que levam ao burnout, como exaustão emocional, porque não sabem o seu ofício por completo e, logo no início, apresentam dificuldades para lidar com a pressão elevada e o excesso de metas relacionadas a agência pesquisada.

Ademais, apesar da facilidade no acesso e devolução da pesquisa realizada, identificou-se, por parte de um dos autores que trabalhou na agência no período da realização da pesquisa, que os trabalhadores bancários dessa agência não possuíam contatos com pesquisas de satisfação, além de identificar um receio ao responderem a pesquisa.

Observa-se, como principais contribuições do estudo, que os resultados dessa pesquisa podem servir de insumo para a tomada de decisão, para avaliações de programas de controle médico de saúde ocupacional, bem como a criação de novos programas na área de gestão de saúde da instituição financeira, a fim de identificar possíveis situações de riscos ao adoecimento do trabalhador bancário. Além disso, para o gestor dessa agência estudada, essa pesquisa pode servir como insumo para a elaboração de atividades e ações de gestão para melhorar a saúde dos trabalhadores da agência. Por outro lado, este trabalho possui como limitação a não adesão, por parte da gerência da agência pesquisada, dos resultados encontrados por esta pesquisa, podendo acarretar no aumento do adoecimento ocupacional na agência.

Isso posto, o trabalho analisou os objetivos traçados anteriormente de maneira uniforme, tomando como instrumento para análise artigos já realizados e a escala de Tamayo (2009) adaptada para a agência em foco. Por fim, como agenda de pesquisa, sugere-se futuros estudos em outras agências bancárias do Distrito Federal que tenham como foco primário a prestação de serviços à pessoa jurídica e que tenham como foco secundário a prestação de serviços à pessoa física, para que seja realizada uma comparação entre as agências, a fim de buscar saber se os resultados obtidos com este trabalho é um perfil de profissionais que trabalham com pessoas jurídicas e/ou buscar outras possíveis correlações.

6. REFERÊNCIAS

BARBARINI, Neuzi. **TRABALHO BANCÁRIO E REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: IMPLICAÇÕES NO PSQUIISMO DOS TRABALHADORES.** Porto Alegre, 2001, p. 186 . Dissertação (PSICOLOGIA) - Universidade

Federal do Rio Grande do Sul.

CATALDI, MARIA JOSE GIANNELLA. **STRESS NO MEIO AMBIENTE DE TRABALHO**. 3 ed. São Paulo: LTr Editora, f. 92, 2015. 184 p.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5 ed. Brasil: Cortez Editora, f. 84, 1986. 168 p.

DEJOURS, Chistophe. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações**. In: CHALAT, Jean-François (Coord). O indivíduo na organização-Dimensões Esquecidas. V. 1.3ª edição. São Paulo: Atlas, 2007.p 150-173.

DIAS, Felipe Silva ; ANGÉLICO, Antonio Paulo. **Síndrome de Burnout em Trabalhadores do Setor Bancário: Uma Revisão de Literatura**. In: TRENDS IN PSYCHOLOGY / TEMAS EM PSICOLOGIA, n. 1. 2018, Minas Gerais, 2018, p. 15 - 30.

ESTRESSE no Trabalho. **National Institute for Occupational Safety and Health - NIOSH**. Columbia, Ohio, 1999, p. 99 - 101. Disponível em: <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/#What%20Is%20Job%20Stress?> . Acesso em: 7 mar. 2023.

FARIA, Adriano. **Psicólogo comenta nova classificação da síndrome de Burnout pela OMS**. Senado Federal. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/conexao-senado/2022/01/03/psicologo-comenta-nova-classificacao-da-sindrome-de-burnout-pela-oms> . Acesso em: 12 abr. 2023.

GIGA, Sabir I.; HOEL, Helge. **Violence and stress at work in financial services**. WP.210, Geneva. 27 p, 2003. International Labour Office.

GOUNET, Thomas. **Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel**. 1 ed. São Paulo: Boitempo, f. 59, 1998. 117 p. (Mundo do Trabalho).

GRISCI, Carmem Ligia lochins; BESSI, Vânia Gisele. **Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária**. Sociologias, Porto Alegre, n. 12, p. 160 - 200, 2004.

GRISCI, CARMEM LIGIA LOCHINS. **Trabalho, Tempo e Subjetividade: impactos da reestruturação produtiva e o papel da psicologia nas organizações**, v. 19, n. 1, p. 2-13, 1999.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa; AMAZARRAY, Mayte Raya . **TRABALHO BANCÁRIO E SAÚDE MENTAL NO PARADIGMA DA EXCELENCIA**. Boletim da Saúde, Porto Alegre, v. 20, p. 93 - 105, 2006.

KUENZER, Acacia Zeneide. **Educação Profissional: Categorias para uma Nova Pedagogia do Trabalho**. Senac. 1999. 12 p. Disponível em: <file:///D:/Usuarios/17773597758/Downloads/KUENZER,%201999.pdf> . Acesso em: 17 mai. 2023.

MORONTE, Elver Andrade; ALBUQUERQUE, Guilherme S. Cavalcante. **Organização do trabalho e adoecimento dos bancários: uma revisão de literatura**. v. 45, n. 128, p. 216-233, 2021.

MURTA, Sheila Giardini. **Avaliação de intervenção em estresse ocupacional**. Teoria e Pesquisa, v. 20, n. 1, p. 39-47, 2004.

NASSIF, Lilian Erichsen. **Origens e desenvolvimento da Psicopatologia do Trabalho na França (século XX): uma abordagem histórica**. Memorandum. Belo Horizonte, 2005, p. 79 -87.

OLIVEIRA, Paulo Antônio Barros; CAMPELLO, Jaqueline Cunha. **CARGAS DE TRABALHO E SEU IMPACTO SOBRE A SAÚDE: ESTUDO DE CASO EM QUATRO INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM PORTO ALEGRE**. Boletim da Saúde, Porto Alegre, v. 20, p. 69 - 92, 2006.

CAMARGO, Patrícia Olga. **A Evolução recente do setor bancário no Brasil**. Praça da Sé, Cultura acadêmica, 2009.

DE BANCOS, F. – F. B. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária**. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa> . Acesso em: 18 jul. 2023.

PNAD Contínua (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) – IBGE. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html> . Acesso em: 30 de mar. 2023.

RODRIGUES, Patrícia Ferreira; ALVARO, Alex Leandro Teixeira; RONDINA, Regina. **Sofrimento no trabalho na visão de Dejours**, v. 4, n. 7, p. 1-8, 2006.

ROSSI, E. Z. **Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT: Análise Psicodinâmica**. Tese apresentada ao programa de pós-graduação em psicologia social do trabalho e das organizações, do Instituto de psicologia da Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SANTOS, Carla Letícia Silva dos. **Trabalho bancário em tempos de sofrimento psíquico: metas e sobrevivência**. Dissertação (Programa de

pós-graduação em psicologia social e institucional) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul Instituto de Psicologia, 2013.

SILVA, Fernanda Coelho; BRAGA, Pamilla Servare; ALVES, Luciano de Oliveira. **A Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no Setor Bancário**. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 13 p, 2012.

TAMAYO, Mauricio Robayo; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres. **Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB)**. Estudos de Psicologia, Brasília, p.213 - 221, 2009.

VALENTE, Maria do Socorro da Silva. **Depressão e esgotamento profissional em bancários**. São Paulo, 2014. 136 p Tese (Medicina) - Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo.