

COMO A SÍNDROME DE BURNOUT IMPACTA NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA DA CIDADE DE MANHUAÇU

BRUNA GASPAR DE OLIVEIRA

LARISSA APARECIDA OLEGÁRIO DE OLIVEIRA

RAFAEL PACHECO DOS SANTOS GOMES

aluno.bruna.oliveira@doctum.edu.br

aluno.larissa.olegario@doctum.edu.br

aluno.rafael.gomes@doctum.edu.br

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo busca compreender o impacto da Síndrome de Burnout na qualidade de vida no trabalho, com foco voltado para o setor bancário. A partir disso a proposta é fazer uma revisão literária utilizando autores como Chiavenato (1997), Carlotto e Câmara (2008), Maslach e Jackson (1981), Silva, Braga e Alves (2012) e Sá (2020), que respaldam essa pesquisa que contempla a conceitualização e a história da Síndrome de Burnout, além de uma investigação dos fatores associados a ela em profissionais do setor bancário, e uma abordagem sobre qualidade de vida no trabalho.

Serão analisados os fatores que de acordo com os estudos de Silva, Braga e Alves (2012) e Sá (2020) propiciam o surgimento de casos da Síndrome de Burnout entre os bancários.

Tendo em vista todo o contexto e enfoque temáticos, é importante dizer que de acordo com Carlotto e Câmara (2008) e Maslach e Jackson (1981) os profissionais bancários são um grupo de pessoas com grandes possibilidades de desenvolver a Síndrome de Burnout, já que lidam diariamente com pressões internas e externas em seu ambiente de trabalho.

Diante dessa realidade a questão problemática desse trabalho de pesquisa se voltou para a seguinte interrogante: “Como interpretar o impacto causado pela Síndrome de Burnout na qualidade de vida no trabalho no setor bancário”? Focados em dimensionar resposta a essa questão definiu-se como objetivos o que segue:

- Objetivo Geral: Interpretar o impacto causado pela Síndrome de Burnout na qualidade de vida no trabalho no setor bancário;
- Objetivos Específicos: Falar sobre a Síndrome de Burnout; mostrar quais fatores propiciam o surgimento de novos casos de Síndrome de Burnout entre bancários; tratar sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e sua importância.

Norteados por esses objetivos se chegou à hipótese de que é possível interpretar o impacto da Síndrome de Burnout na qualidade de vida no trabalho no setor bancário.

2 ANÁLISE E COMENTÁRIO DO CONTEÚDO

2.1 Síndrome de Burnout

Carlotto e Câmara (2008) falam que a síndrome atinge principalmente profissionais que trabalham diretamente com o público, já que é uma reação a tensão ocasionada por ter que lidar de forma direta com as pessoas, como é a situação dos bancários.

De acordo com Dias e Angélico (2018) grande parte dos autores atribui a Freudenberg o primeiro uso do termo Burnout em 1974, para fazer a descrição dos níveis de exaustão que foram encontrados em trabalhadores.

Segundo Benevides-Pereira (2014) foram utilizadas outras palavras para caracterizar estados similares ao Burnout, como *overstrain* e *neurocirculatory asthenia*.

No Brasil, de acordo com o Ministério da Saúde (2001) são utilizados termos como síndrome de esgotamento profissional e sensação de estar acabado como sinônimos para a síndrome de Burnout.

O conceito proposto por Maslach e Jackson (1981), e inicialmente o mais aceito fala que a síndrome de Burnout é caracterizada pela exaustão emocional, baixa realização profissional e despersonalização, que ocorrem com maior frequência com indivíduos que trabalhem em algo que requer um contato direto com outras pessoas.

Schaufeli, Leiter e Maslach (2008) falam que a conceituação de Burnout se expandiu, indo do que era exigido no serviço prestado ao cliente para outras funções que requerem criatividade, mentoria e resolução de problemas.

Rossi, Perrewé e Sauter (2007) falam que o Burnout não representa um problema para as pessoas, mas sim para o ambiente social em que essas pessoas trabalham.

Segundo Coelho et al. (2018) a Síndrome de Burnout é o fruto de altos níveis de estresse no ambiente de trabalho, proveniente da interação com pessoas ao longo do expediente de trabalho.

Afonso e Figueira (2020) dizem que a pandemia de Coronavírus (COVID-19) impulsionou de certa forma o surgimento de novos casos da Síndrome de Burnout, já que os trabalhadores foram submetidos a mudanças na forma de se trabalhar, sendo o *home office* uma dessas mudanças.

De acordo com Granato (2019) a Organização Mundial da Saúde (OMS) modificou a definição da Síndrome de Burnout, passando ser definida como resultado do estresse crônico de trabalho que não foi administrado corretamente. Ainda de acordo com Granato (2019), a OMS incluiu a Síndrome de Burnout na Classificação Internacional de Doenças (CID-11), que passou a vigorar esse ano.

2.2 Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no Trabalho no setor bancário

De acordo com o estudo feito por Silva, Braga e Alves (2012) sobre a Síndrome de Burnout e a qualidade de vida no setor bancário, constatou-se que os fatores que contribuem para o desenvolvimento dessa síndrome, são fatores relacionados ao estresse e que também acabam por prejudicar a qualidade de vida.

De acordo com o que fala Sá (2020) em sua pesquisa são esses alguns dos fatores que são mais propensos a fazer com que surjam novos casos da Síndrome de Burnout entre bancários:

- 1) Pressão ou cobrança do superior
- 2) Possibilidade de ser responsabilizado por perda de valores
- 3) Insuficiência de pessoal
- 4) Preocupação com avaliação do desempenho e ascensão
- 5) Acúmulo de funções e de responsabilidades
- 6) Necessidade de seguir ordens do banco contrárias ao interesse próprio ou de clientes
- 7) Pressão de clientes
- 8) Risco de assalto

De acordo com Ferro (2012), Moretti (2008), Wan e Chan (2013), foi na década de 70, que Louis Davis introduziu publicamente o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Golik (2013) e Souza et al. (2015) falam que as mudanças advindas da inserção da qualidade de vida como parte integrante das perspectivas dos colaboradores em relação ao emprego, fez com que surgissem várias reflexões

sobre as práticas e políticas que as organizações aprovam em seus sistemas de gestão. Ainda de acordo com Golik (2013) e Souza et al. (2015) a competitividade apesar de ocasionar um aumento na produtividade da empresa, também proporciona a exaustão física e mental do trabalhador.

Limongi-França e Arellano (2002) e Leite et al. (2014) dizem que a qualidade de vida no trabalho tem várias vertentes e definições, indo desde um aspecto mais clínico até as exigências de estratégias, procedimentos e recursos feitos nas organizações, mas que impactam a satisfação dos colaboradores das mesmas. E que esses colaboradores ao não se sentirem realizados na organização em que trabalham, faz com que isso afete a produtividade ao executar as suas tarefas.

Vergara e Branco (2001) dizem que uma organização que deseja ser socialmente responsável deve ser uma organização que não tem sua preocupação apenas com acionistas e lucros, mas que se preocupa também com seus colaboradores, e proporciona ações no ambiente interno da mesma.

Chiavenato (1997) fala que a forma pela qual o ambiente de trabalho é criado e fundamentado influencia na qualidade de vida dos colaboradores e também no comportamento e objetivos de cada ser humano.

Segundo Moretti (2008) um programa de QVT tem como finalidade gerar uma organização mais humanizada, onde os colaboradores detêm certo grau de autonomia e responsabilidade de acordo com seu cargo, feedbacks sobre o desempenho com tarefas adequadas, variedade e enriquecimento pessoal do indivíduo.

Oliveira (2008) e Limongi-França (2007) falam que a qualidade de vida no trabalho, é uma necessidade e também uma resposta para as mudanças da vida do colaborador e um ato gerencial importante para as organizações.

3 METODOLOGIA

Metodologicamente o desenvolvimento desse estudo acontece pelo uso de métodos qualitativos e quantitativos, todos dois de natureza exploratória para o seu desenvolvimento por via de análises e observações e coletas de dados.

Qualitativamente pois se dará pela seleção e adoção das obras que permitirão a construção dos conceitos que norteiam a pesquisa e quantitativamente porque serão levantados dados mediante aplicação de um questionário em uma agência bancária da cidade de Manhuaçu.

Quanto à abordagem do problema, o objeto de estudo está adequado ao tipo de pesquisa quantitativa, levantando que os dados são quantificáveis e descritivos, segundo Minayo (2008) que fala que os métodos quantitativos tem por finalidade mostrar dados, tendências e indicadores analisáveis.

Estruturalmente o estudo está organizado em três partes. A primeira é uma abordagem teórica sobre a Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no trabalho; a segunda também é uma abordagem sobre a Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no trabalho, agora com um viés quantitativo; a terceira aborda o que alguns autores falam sobre a Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no trabalho.

4 RESULTADOS QUE SE ESPERAM SER ENCONTRADOS

O posicionamento de Carlotto e Câmara (2008) sobre o tipo de pessoas que são predominantemente atingidas pela Síndrome de Burnout, convergem com o estudo de Sá (2020) no qual são caracterizados vários aspectos das vidas de cada um dos respondentes. Entre os resultados de sua pesquisa, Sá (2020) aponta quais são as tarefas do cotidiano bancário tidas como as mais estressantes pelos bancários, e que conseqüentemente são aquelas que propiciam uma chance maior de se desenvolver a Síndrome de Burnout.

O pensamento de Rossi, Perrewé e Sauter (2007) também é convergente com Carlotto e Câmara (2008) e também com o conceito proposto por Maslach e Jackson (1981) para a Síndrome de Burnout, já que os problemas do ambiente de trabalho influenciam diretamente na realização profissional e na motivação dos colaboradores que ali trabalham.

Coelho et al. (2018), assim como Carlotto e Câmara (2008) e Maslach e Jackson (1981) diz que a Síndrome de Burnout é decorrente de níveis elevados de estresse no ambiente de trabalho, ocasionados pelo intenso contato e interação com as pessoas no decorrer do expediente quando estão desenvolvendo suas atividades.

Afonso e Figueira (2020) atribuem a pandemia de Coronavírus (COVID-19) a responsabilidade pelo aumento dos casos da Síndrome de Burnout, uma vez que os trabalhadores passaram por profundas mudanças na forma de se trabalhar.

Em seu estudo sobre a Síndrome de Burnout associada a qualidade de vida no setor bancário, Silva, Braga e Alves (2012) puderam constatar que os fatores que propiciam seu desenvolvimento estão atrelados ao estresse e que eles também são prejudiciais para a qualidade de vida.

Limongi-França e Arellano (2002) e Leite et al. (2014) complementam o que foi dito por Maslach e Jackson (1981), quando falam que os colaboradores ao não se sentirem motivados e realizados no lugar em que trabalham tem sua produtividade afetada por esses fatores.

Vergara e Branco (2001) e Chiavenato (1997) se complementam quando falam sobre a importância de se ter uma boa fundamentação do ambiente de trabalho e também sobre a importância de ser uma organização que se preocupa com seus colaboradores, já que ambos influenciam na qualidade de vida dos mesmos e também em seus comportamentos. Ainda segundo Vergara e Branco (2001), uma organização humanizada é aquela que além de se preocupar com seus colaboradores, também proporciona ações internas visando melhorar cada vez mais a qualidade do ambiente de trabalho e conseqüentemente também o nível de satisfação e realização dos seus colaboradores.

Moretti (2008) ressalta o objetivo de se ter um programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é gerar uma organização mais humanizada e que se preocupe com seus colaboradores, assim como proposto por Vergara e Branco (2001).

Oliveira (2008) e Limongi-França (2007) convergem seus pensamentos quando declaram que a qualidade de vida no trabalho é algo de suma importância, tanto para os colaboradores quanto para as organizações.

Golik (2013) e Souza et al. (2015) concluem que a competitividade apesar de acarretar um aumento na produtividade da organização, também leva a exaustão física e mental dos colaboradores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante a tudo exposto acima através dos autores, é possível perceber claramente como a Síndrome de Burnout impacta na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores. E que para mitigar ou ao menos minimizar esses impactos, é preciso que as organizações estejam implementando políticas e atitudes que propiciem uma boa qualidade do ambiente e também uma boa qualidade de vida no trabalho. Uma vez que com ambiente de trabalho e uma qualidade de vida no trabalho ruins os colaboradores estão mais suscetíveis ao estresse, desmotivação e também as doenças ocupacionais, como a Síndrome de Burnout por exemplo.

6 REFERÊNCIAS

AFONSO, P.; FIGUEIRA, L. Pandemia COVID-19: Quais são os Riscos para a Saúde Mental? **Revista Portuguesa de Psiquiatria e Saúde Mental**, v. 6, n. 1, 2020. 2-3.

BENEVIDES-PEREIRA, A M. **Burnout**: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. 4. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2014.

CARLOTTO, S. M.; CÂMARA, S. G. Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. **Psico**, v. 39, n. 2, p. 152-158, 2008.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas**: o passo decisivo para a administração participativa. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

CODO, W. **Educação**: carinho e trabalho. Burnout, a síndrome de desistência do educador, que pode levar à falência da educação. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

COELHO, J A. P. M. et al. Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. **Revista Psicologia Organizações e trabalho**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 306-315, 2018.

DIAS, F; ANGÉLICO, A. Síndrome de Burnout em Trabalhadores do Setor Bancário: Uma Revisão de Literatura. **Temas em Psicologia**, v. 26, n. 1, p. 15-30, março 2018.

FERRO, F. F. **Instrumentos para medir a qualidade de vida no trabalho e a ESF**: Uma revisão de literatura, 2012.

GOLIK, M. Las expectativas de equilibrio entre vida laboral y vida privada y las elecciones laborales de la nueva generación. **Cuadernos de Administración**, v. 26, n. 46, p. 107-133, 2013.

GRANATO, L. O que significa a mudança da OMS sobre a Síndrome de Burnout? **Exame**, 2019. Disponível em: <https://exame.com/carreira/o-que-significa-a-mudanca-da-oms-sobre-a-sindrome-de-burnout/>. Acesso em: 10 março 2022.

LEITE, M. H. R.; TOMELIN, C. A.; RAMOS, M. R. Bastidores da hotelaria: qualidade de vida no trabalho no setor de governança - camareiras dos hotéis de Foz do Iguaçu - PR - Brasil. **Tourism & Management Studies**, v. 10, n. Especial, p. 200-206, 2014.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida e indicadores**. Proteção (Novo Hamburgo), v. 1, p. 84, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. Os processos de recrutamento e seleção. In: **As pessoas na organização**. São Paulo: Ed. Gente, 2002.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behaviour**, v. 2, n. 2, p. 99-113, 1981.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde**. 11. ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Doenças relacionadas ao trabalho: Manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília. 2001.

MORETTI, S. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. **Instituto Catarinense de Pós-Graduação**, 2008. Disponível em: <http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt%20realiz%20humana.pdf>. Acesso em: 10 março 2022.

OLIVEIRA, J. A. P. **Empresas na Sociedade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas Atuais da Saúde Ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2007.

SÁ, F. M. **A Síndrome de Burnout em bancários do setor comercial de bancos privados no Rio Grande do Sul**, 2020. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/232824/001134354.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 março 2022.

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, 2008

SILVA, F. C. D.; BRAGA, P. S.; ALVES, L. D. O. **A Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no Setor Bancário**. Anais do IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2012.

SOUZA, F. A. S. et al. Atraindo novos funcionários para empresas de alta performance: uma crítica às razões dos profissionais de recursos humanos. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 13, n. 1, p. 103-120, 2015.

VERGARA, S. C.; BRANCO, P. D. Empresa Humanizada: A organização necessária e possível. **Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 2, p. 20-30, 2001.

WAN, Y. K. P.; CHAN, S. H. J. Casino employees perceptions of their quality of work life. **International Journal of Hospitality Management**, v. 34, p. 348-358, 2013.