

Prevalência da Síndrome de *Burnout* no setor bancário no município de Araçatuba (SP)

Job Burnout Syndrome prevalence in the banking sector of Araçatuba (SP)

Prevalencia del Síndrome de Burnout en el sector bancario de Araçatuba (SP)

Diogo **Reatto**¹
 Daiene Aparecida da **Silva**²
 Michele Lima **Isidoro**²
 Nathália Teixeira **Rodrigues**²

¹Universidade Presbiteriana Mackenzie, 01302-090, São Paulo-SP, Brasil

²Centro Universitário Toledo, 16015-270, Araçatuba-SP, Brasil

Resumo

Introdução: Os estressores ocupacionais estão frequentemente ligados à forma pela qual o trabalho está organizado. A pressão para produtividade, retaliação, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, indisponibilidade de treinamento e orientação, relação abusiva entre supervisores e subordinados, falta de controle sobre a tarefa e ciclos trabalho-descanso incoerentes com limites biológicos impõem ao trabalhador uma alta demanda a ser enfrentada. Se o indivíduo apresentar um repertório deficitário de enfrentamento será, então, desencadeado o estresse ocupacional, o qual pode afetar a qualidade de vida do indivíduo. **Objetivo:** O objetivo deste estudo foi identificar a prevalência de estresse ocupacional que caracterize ou não a Síndrome de *Burnout* em bancários no município de Araçatuba/SP, considerando-se a qualidade de vida no trabalho e a saúde do trabalhador. **Material e método:** Aplicou-se o Maslach *Burnout Inventory – General Survey/MBI/GS* a 62 funcionários de 4 agências bancárias de 4 diferentes bancos no município de Araçatuba/SP. **Resultados:** Identificaram-se baixo nível de envolvimento pessoal no trabalho (23,2) e altos níveis de exaustão emocional (32,5) e despersonalização (15,9) entre funcionários de nível operacional/técnico e gerencial, o que caracterizou a presença da Síndrome de *Burnout* entre bancários. **Conclusão:** Rápidas mutações do ambiente, juntamente com a competitividade do mercado, têm impactado negativamente nos métodos de trabalho no setor bancário devido ao excesso de cobranças por resultados. Portanto, as constantes pressões sofridas no cotidiano têm sido um fator determinante para desencadear a Síndrome de *Burnout* nesses indivíduos.

Descritores: Qualidade de Vida; Estresse Psicológico; Esgotamento Profissional.

Abstract

Introduction: The occupational stress elements are frequently related to the way job is organized. The pressure for high productivity, reprisals, lack of job security condition as well as human resources politics, harassment, lack of task control and the incoherence between job-rest cycles and human biological limits impose workers to difficult situations to be coped with. If worker has problems in facing difficult situations, occupational stress could be triggered, affecting his/her quality of life. **Objective:** This study aimed to identify the prevalence of occupational stress that features or not burnout syndrome in bank clerk in Araçatuba City/SP, taking into consideration the quality of work life and health of the worker. **Material and method:** It was applied the instrument Maslach Burnout Inventory – General Survey/MBI/GS to 62 workers from 4 different agencies and banks. **Results:** It was identified a low level of personal involvement in work and high levels of emotional exhaustion and despersonalization among employees operating level/technical and managerial, which featured the presence of Burnout syndrome among bank. **Conclusion:** Fast changes in job environment as well as market competitiveness have impacted the way of working in bank sector negatively. Therefore, the constant pressures that workers suffer during their job have been a deciding factor to trigger burnout syndrome.

Descriptors: Quality of Life; Stress, Psychological; Burnout, Professional.

Resumen

Introducción: Los elementos que causan el estrés a menudo se relacionan a la forma que se organiza el trabajo. La presión por productividad, represalia, condiciones desfavorables a la seguridad en el trabajo, indisponibilidad de entrenamientos y orientaciones, relación abusiva entre supervisores y subordinados, falta de control sobre la tarea y ciclos trabajo-descanso incoherentes con límites biológicos imponen al trabajador una fuerte demanda a la que tiene que afrontar. Si el individuo presenta dificultades de enfrentamiento, se desencadenará, entonces, el estrés ocupacional, lo que podrá afectar la calidad de vida del individuo. **Objetivo:** El objetivo de este estudio fue identificar la prevalencia de estrés ocupacional que justifique o no el Síndrome de burnout en empleados de banco en Araçatuba/SP, considerándose la calidad de vida y la salud del trabajador. **Material y método:** Se aplicó el Maslach Burnout Inventory – General Survey/MBI/GS a 62 funcionarios de 4 agencias bancarias de 4 diferentes bancos de Araçatuba/SP. **Resultados:** Se identificaron nivel bajo de comprometimiento personal en el trabajo (23,2) y altos niveles de agotamiento emocional (32,5) y despersonalización (15,9) entre funcionarios de nivel operacional/técnico y gerencial, lo que caracterizó la presencia del Síndrome de burnout en empleados de banco. **Conclusión:** Rápidos cambios del ambiente, además de la competencia del mercado, han impactado negativamente las formas de trabajo en el sector bancario debido a los excesos de exigencia por resultados. Así, las constantes presiones sufridas en el cotidiano laboral han sido un factor determinante para desencadenar el Síndrome de burnout en esos individuos.

Descriptor: Calidad de Vida; Estrés Psicológico; Agotamiento Profesional.

INTRODUÇÃO

Atualmente a sociedade vem sofrendo constantes conflitos em função da aceleração das transformações em todos os cenários, sejam eles político, social, tecnológico e econômico, ocasionando insatisfação e interferindo no bem-estar do ser humano. As exigências sofridas cotidianamente em virtude desse ambiente mutável têm gerado estresses fisiológicos, psicológicos e comportamentais.

Essas mudanças nas organizações estão levando a um excesso de cobrança por eficiência e produtividade, o que acarreta compulsão e o desejo de realização profissional e quando não se alcança o retorno esperado, acaba-se gerando atitudes negativas como insegurança, ausências no trabalho, agressividade, isolamento, mudanças bruscas de humor, irritabilidade, dificuldade de concentração, lapso de memória, ansiedade, depressão, pessimismo e baixa autoestima. O nível de expectativa é dramaticamente oposto à realidade, e essas pessoas persistem em tentar alcançar essas expectativas. Suas trajetórias se tornam turbulentas, problemáticas, e o resultado é uma depleção dos recursos individuais e um comprometimento de suas habilidades¹¹.

Diante desse ritmo de vida alucinante e das pressões excessivas visando à produtividade, a discussão sobre qualidade de vida no trabalho – QVT – vem progressivamente ganhando força no mundo organizacional; isso porque as empresas compreenderam que o trabalho exerce influência na saúde física e psicológica dos indivíduos, ocasionando o estresse. A definição de saúde, de acordo com a Organização Mundial de Saúde consiste em uma situação de perfeito bem-estar físico, mental e social; e não apenas como a ausência de doença¹⁶. Assim, a QVT pode ser conceituada como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas⁴. A QVT

deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente¹; e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida¹¹. Além disso, pouco resolve atentar-se apenas para fatores físicos, pois aspectos sociológicos e psicológicos interferem igualmente na satisfação dos indivíduos em situação de trabalho; sem deixar de considerar os aspectos tecnológicos da organização do próprio trabalho, que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados¹².

O estresse ocupacional são respostas prejudiciais físicas e emocionais que ocorrem quando as exigências do trabalho não correspondem às capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador, tornando-se um problema prevalente e oneroso nos locais de trabalho da atualidade⁸.

Burnout é um tipo de estresse de caráter persistente vinculado a situações de trabalho, resultante da constante e repetitiva pressão emocional associada com intenso envolvimento com pessoas por longos períodos de tempo, que acomete profissionais envolvidos com qualquer tipo de cuidado em uma relação de atenção direta, contínua e altamente emocional. As profissões mais vulneráveis são geralmente as que envolvem serviços e tratamento, como médicos, psicólogos, ou educadores².

Desta forma, o objetivo deste artigo é identificar a presença de elementos que caracterizam o estresse ocupacional e a Síndrome de *Burnout* em bancários no município de Araçatuba-SP, levando em consideração a qualidade de vida no trabalho e a saúde do trabalhador.

O enfoque desta pesquisa foi o setor bancário, devido aos desafios enfrentados no dia-a-dia para atender a demanda e atingir metas por exigência de um mercado competitivo, além de as agências necessitarem cada vez mais administrar mudanças em

seu ambiente organizacional. A partir dessa constatação, estudos têm evidenciado que eventos como carga horária excessiva, ambiente psicologicamente insatisfatório, velocidade rápida no trabalho, diferenças de caixa, agressões dos clientes e cobranças por resultados representam situações de sofrimento e conseqüentemente pode levar ao estresse e até mesmo à Síndrome de *Burnout*^{9,10,18}. Portanto, no mundo financeiro-econômico, onde os bancos prestam um serviço de suma importância para a economia mundial, os profissionais que ali trabalham devem ser valorizados para melhor desempenhar sua função^{10,17}.

Este estudo merece ser discutido, pesquisado e avaliado para que seus resultados possam conscientizar

a sociedade e as organizações que as constantes pressões do cotidiano podem resultar em um estado de tensão emocional e estresse crônico provocado por condições de trabalho físicas, emocionais e psicológicas desgastantes, influenciando negativamente no desempenho do trabalho.

MATERIAL E MÉTODO

Esta pesquisa tem caráter descritivo e quantitativo⁶, de modelo transversal. Como instrumento de pesquisa utilizaram-se dois questionários.

O primeiro questionário era composto por questões sócio-demográficas e serviu para a

Tabela 1. Descrição das dimensões da Síndrome de *Burnout* e seus respectivos itens.

Fatores	Nº do item no questionário	Item
Exaustão emocional	2	Eu me sinto esgotado ao final de um dia de trabalho.
	5	Eu me sinto como se estivesse no final do meu limite.
	7	Eu me sinto emocionalmente exausto pelo meu trabalho.
	8	Eu me sinto frustrado com meu trabalho.
	9	Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado.
	10	Eu me sinto esgotado com meu trabalho.
	14	Eu sinto que estou trabalhando demais no meu emprego.
	16	Eu me sinto cansado quando me levanto de manhã e tenho de encarar outro dia de trabalho.
	17	Trabalhar com pessoas o dia inteiro é realmente um grande esforço para mim.
Envolvimento pessoal no trabalho	1	Eu me sinto cheio de energia.
	4	Eu me sinto estimulado depois de trabalhar lado a lado com minha clientela.
	6	No meu trabalho, eu lido com os problemas emocionais com muita calma.
	11	Eu posso criar facilmente um ambiente tranquilo com a minha clientela.
	12	Eu sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.
	15	Eu trato de forma adequada os problemas da minha clientela.
	18	Eu posso entender facilmente o que sente a minha clientela acerca das coisas.
	22	Eu tenho realizado muitas coisas importantes neste trabalho.
Despersonalização	3	Eu sinto que os clientes me culpam por algum dos seus problemas.
	13	Eu sinto que trato alguns dos meus clientes como se eles fossem objetos.
	19	Eu acho que me tornei mais insensível com as pessoas desde que comecei este trabalho.
	20	Eu acho que este trabalho está me endurecendo emocionalmente.
	21	Eu não me importo realmente com alguns dos meus clientes.

Fonte: adaptado de Codo⁴

caracterização da amostra. O segundo questionário é o instrumento *Maslach Burnout Inventory - General Survey* - MBI/GS. A versão GS é mais adequada para prestadores de serviços¹², como os funcionários de agências bancárias.

A versão utilizada neste trabalho foi traduzida, testada e validada pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho da Universidade de Brasília⁴. A escala é composta por três fatores num total de 22 afirmativas cuja intensidade e frequência das respostas são avaliadas com uma escala tipo Likert de 1 a 7 pontos.

No MBI, avalia-se como o sujeito vivencia seu trabalho de acordo com três fatores estabelecidos pelo modelo de Maslach (Quadro 1): Exaustão emocional (9 itens), 2, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 16, 17; Envolvimento pessoal no trabalho (8 itens): 1, 4, 6, 11, 12, 15, 18 e 22; Despersonalização (5 itens): 3, 13, 19, 20 e 21.

A Síndrome de *Burnout* é medida em níveis considerados baixos, médios e altos e não como presença ou ausência de sintomas⁴. Cada um dos fatores é analisado separadamente¹³ e seu valor é conseguido somando-se a pontuação da escala tipo Likert para cada um dos fatores, lembrando que os itens do fator Envolvimento pessoal no trabalho têm sua pontuação invertida antes da somatória final, pois as afirmações são semanticamente positivas¹⁴.

Pela combinação do nível de cada um dos três fatores é que se obtém o nível de *Burnout* do indivíduo (Tabela 2), o qual pode ser considerado preocupante ao encontrar-se nível médio em qualquer um dos fatores da escala¹⁴.

Tabela 2. Parâmetros para os níveis de *Burnout*.

Fatores	Baixo	Médio	Alto
Despersonalização	1 - 7	7 - 13	↑ 14
Exaustão Emocional	1 - 17	17 - 27	↑ 27
Envolvimento pessoal no trabalho	↓ 32	32 - 39	↑ 39

Fonte: Noro¹⁴

A amostra foi não-probabilística e aleatória. Todos os participantes da pesquisa foram

antecipadamente informados sobre os objetivos da pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

RESULTADO

✓ Caracterização da amostra

Participaram do estudo 62 funcionários de 4 agências bancárias de 4 diferentes bancos no município de Araçatuba/SP. Do grupo estudado 17 (27,4%) são gerentes, 10 (16,1%) são assistentes, 6 (9,7%) são supervisores, 12 (19,4%) são caixas, 11 (17,7%) são escriturários, 1(1,6%) é jovem aprendiz, 1 (1,6%) é promotor de vendas, 2 (3,2%) são técnicos bancários, 1 (1,6%) é telefonista e 1 (1,6%) é coordenador. Dos 62 colaboradores, 31 (50%) são do sexo feminino e 31 (50%) do sexo masculino.

A idade dos participantes variou de 20 a 53 anos, resultando em uma média de 33,6, sendo 31 (50%) solteiros, 26 (41,9%) casados, 1 (1,6%) separado e 4 (6,5%) responderam “outros”.

Quanto à experiência profissional, 6 (9,7%) trabalham a menos de um ano, 27 (43,5%) relataram que trabalham de 1 a 5 anos, 9 (14,5%) têm de 6 a 10 anos de experiência profissional e 20 (32,3%) trabalham a mais de 10 anos na área bancária.

Quanto à renda, 8 (12,9%) recebem de até R\$ 1900,00, 32 (51,6%) de R\$ 1901,00 até R\$ 3700,00, 13 (21%) de R\$ 3701,00 até R\$ 5600,00 e 9 (14,5%) informaram ter um salário acima de R\$ 5600,00.

Sobre escolaridade, 2 (3,2%) participantes declararam possuir o Ensino Médio incompleto, 1(1,6%) o Ensino Médio completo, 11 (17,7%) o Superior incompleto, 38 (61,3%) o Superior completo e 10 (16,1%) Especialização.

✓ Índices médios de *Burnout* levantados

No geral, as médias de *Burnout* obtidas para os bancários na cidade de Araçatuba apresentaram os seguintes resultados de acordo com os parâmetros citados na Tabela 2: Envolvimento pessoal no trabalho obteve um nível baixo de 23,2; já Exaustão emocional

resultou em um nível alto de 32,5 e Despersonalização apresentou uma média de 15,9, indicando também um nível alto (Tabela 3).

Tabela 3. Índices médios de *Burnout*.

Fatores	Níveis de <i>Burnout</i>	
	Nível	Índice
Despersonalização	Alto	15,9
Exaustão Emocional	Alto	32,5
Envolvimento pessoal no trabalho	Baixo	23,2

Fonte: dados primários

Não se constataram neste estudo diferenças significativas que pudessem alterar os níveis de *Burnout* quando se realizou uma análise comparativa entre os cargos operacionais e estratégicos (Tabela 4).

Tabela 4. Índices médios de *Burnout* nos cargos estratégicos e operacionais.

Cargo	Fatores	Níveis de <i>Burnout</i>	
		Nível	Índice
Estratégico	Despersonalização	Alto	15,0
	Exaustão Emocional	Alto	32,5
	Envolvimento Pessoal no trabalho	Baixo	22,3
Operacional	Despersonalização	Alto	16,4
	Exaustão Emocional	Alto	32,6
	Envolvimento Pessoal no trabalho	Baixo	23,7

Fonte: dados primários

Nota-se uma diferença mínima de valores, o que não alterou os resultados finais dos níveis, ou seja, tanto os níveis analisados no cargo operacional, quanto dos cargos estratégicos mantiveram-se os mesmos.

DISCUSSÃO

Considerando-se os objetivos propostos pelo presente estudo, constatou-se que os níveis de *Burnout* se apresentaram baixo para Envolvimento pessoal no trabalho, alto para Exaustão emocional e para Despersonalização. A análise dos níveis de *Burnout* nos cargos estratégicos e operacionais apresentou diferenças mínimas que não interferiram na alteração do nível de *Burnout* entre os tipos de cargos. Diante desse cenário, a despersonalização pode ser vista como

uma resposta de incompetência e/ou desesperança, as quais o indivíduo não consegue mais administrar, passando a tratar as pessoas como objetos. Essa fase viria como um sentimento de defesa contra a exaustão emocional, ou seja, seria uma tentativa dos trabalhadores em restabelecer a sua segurança no trabalho, o que na verdade acaba não ocorrendo. E o menor nível de envolvimento com o trabalho é também um enfrentamento defensivo, quando ocorre uma mudança de atitudes e condutas¹⁴. Geralmente, o menor nível de envolvimento com o trabalho aparece quando o profissional percebe uma diminuição da qualidade do seu trabalho e a sua realização profissional está comprometida, atacando justamente aqueles profissionais mais preocupados com a competência e, por isso, mais exigentes¹⁹.

Pressupõe-se que o resultado obtido neste estudo no setor bancário é oriundo da reestruturação do sistema financeiro e do aumento da competitividade, o que implicou fortes ajustes na organização do processo de trabalho e na estrutura dos bancos²⁰. As pesquisas iniciais sobre a Síndrome de *Burnout* centraram-se nos profissionais cuja função relaciona-se à área de saúde e de ajuda, porém cada vez mais essa síndrome tem sido estudada a outras profissões³. De um modo geral, considera-se que todas as funções que envolvem complexas interações com 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*^{3,7}.

Yavas et al.²¹ sugerem que empregados de bancos que não ocupam funções gerenciais e os que são responsáveis por serviços diretos aos clientes, como os de atendimento, sofrem com demandas de serviços de excelência, produtividade e desempenho superiores, por isso, sofrem de estresse ocupacional. O quadro é agravado quando a economia está em recessão, quando há aumento da insegurança no trabalho e do volume de trabalho, ainda mais por

fatores como incivilidade, agressão verbal por clientes e colegas de trabalho e pressão por obter equilíbrio na vida pessoal e profissional^{14,15,21}.

As dimensões de exaustão e despersonalização formam o núcleo central do *Burnout*¹⁵. Com efeito, diversos autores têm sugerido que a eficácia profissional reflete uma característica da personalidade em vez de constituir um componente específico do *Burnout*^{2,3,7,9,15}. Empiricamente, esta perspectiva é sustentada pelas baixas correlações da eficácia com as outras duas dimensões, e pelo fato de a despersonalização parecer desenvolver-se em resposta à exaustão, enquanto a eficácia profissional parece desenvolver-se de modo independente e em paralelo. Nesse sentido, resultados elevados nas dimensões de exaustão e despersonalização e resultados baixos na dimensão de eficácia profissional são indicativos de um quadro de *Burnout*.

As metas, o fato de ter que vender, as possibilidades de punição por meio dos mecanismos de avaliação de desempenho, carga horária excessiva, diferenças de caixa e agressões dos clientes fazem parte da rotina dos bancários e são fontes de pressão que atuam concomitantemente, interagindo entre si e com o indivíduo, podendo, assim, influenciar nas dimensões da síndrome²⁰. Assim, Fernandes⁷ expõe duas interpretações distintas referentes ao processo do *Burnout*. Na primeira interpretação, a exaustão é o primeiro componente a surgir, fruto da resposta emocional aos estressores do trabalho. Encontrando-se nesse estado, o indivíduo tende a distanciar-se de si e dos outros como estratégia de *Coping* (esforços cognitivos e comportamentais para lidar com situações de dano, de ameaça ou de desafio). Seguidamente, o trabalhador despersonaliza as suas relações com os outros e distancia-se dele próprio psicologicamente. Uma vez nesta fase, o trabalhador começa a comparar as suas expectativas iniciais com a sua realidade, verifica sentimentos de inadequação e demonstra baixa satisfação pessoal. De acordo com esse pensamento, o *Burnout* evolui no tempo. Surge primeiro sob a forma

de exaustão emocional, essa conduz à despersonalização e, posteriormente, à diminuição da realização pessoal. Por sua vez, na segunda interpretação, afirma-se que em determinadas profissões é necessário o distanciamento funcional para alcançar um desempenho de sucesso. Contudo, esse distanciamento pode levar à despersonalização, interferindo no desempenho e afetando a percepção de realização. Entretanto, para um trabalhador apresentar baixos níveis de realização pessoal, tem que apresentar significantes níveis de despersonalização que conduzirá necessariamente a elevados níveis de exaustão emocional. No contexto deste estudo, a explicação mais aceita é a primeira, pois a despersonalização é tida como resultado de desgaste de energia, além disso, a exaustão surge devido à frustração face ao desejo de tentativa de solucionar problemas irresolúveis. Para justificar a segunda interpretação, não há evidências dos motivos da exaustão emocional, tampouco a forma que a despersonalização aparece e se desenvolve.

CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo identificar a presença de elementos que caracterizam o estresse ocupacional e a Síndrome de *Burnout* em bancários no município de Araçatuba-SP, levando em consideração a qualidade de vida no trabalho e a saúde do trabalhador.

O resultado foi obtido pela aplicação do *Maslach Burnout Inventory - General Survey - MBI/GS*. A partir desse instrumento, identificou-se a presença de *Burnout* no setor bancário, sendo que as dimensões apresentaram os seguintes resultados: Envolvimento Pessoal no Trabalho obteve um nível baixo; já a Exaustão emocional resultou em um nível alto e Despersonalização também indicou um nível alto. A análise comparativa entre os cargos estratégicos e operacionais não evidenciou diferenças que alterassem os níveis de *Burnout*. Desse modo, entende-se que as rápidas mutações do ambiente, juntamente com a

competitividade do mercado, têm impactado negativamente nos métodos de trabalho no setor bancário, devido ao excesso de cobranças por resultados, portanto as constantes pressões sofridas no cotidiano têm sido um fator determinante para desencadear a Síndrome de *Burnout*.

Diante dos elevados níveis das dimensões da síndrome, entende-se a necessidade de o setor bancário rever suas políticas e práticas de gestão para tentar reverter essa situação. Ao contrário, a tendência será um distanciamento cada vez maior entre os indivíduos e os valores, objetivos e missão da empresa.

Dentre as práticas de gestão possíveis de serem adotadas estão aquelas que envolvem os programas de Qualidade de Vida no trabalho. Diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais que visassem a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano durante o trabalho¹ e que melhorassem as condições de segurança e saúde no trabalho, pois este não deve ocupar o espaço total na vida do trabalhador em detrimento de sua vida particular e familiar.

Como agenda de pesquisa, sugerem-se estudos epidemiológicos quantitativos e qualitativos que identifiquem e tratem as causas do estresse ocupacional e que novas políticas e práticas de gestão sejam implementadas no setor bancário.

REFERÊNCIAS

1. Bitencourt C. Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais. Porto Alegre: Artemed; 2004.
2. Bloise D. Análise das características e fontes geradoras da Síndrome de burnout: o caso dos professores de cursos de Administração de universidades privadas [Dissertação]. Faculdade de Administração/ UNIGRANRIO, Rio de Janeiro, RJ; 2009.
3. Castanheira FVS. Burnout no serviço ao cliente: o papel das organizações na criação de ambientes de trabalho saudáveis [tese]. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal; 2009.
4. Codo W. Educação: carinho e trabalho. Petrópolis: Vozes; 1999.
5. Conte A L. Qualidade de vida no trabalho. Revista FAE Business. 2003; 7:32-34.
6. Creswell JW. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed; 2007.
7. Fernandes AV. Os antecedentes da Síndrome de burnout em comerciais de um banco de retalho e os seus efeitos sobre o comprometimento afetivo [dissertação]. Faculdade de Economia, Universidade do Porto, Porto, Portugal; 2012.
8. Hurrell JR, Sauter SL. Stress ocupacional: causas, consequências, prevenção e intervenção. In: Rossi AM, Perrewé PL, Meurs JA (orgs.). Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social: enfrentamento e prevenção. São Paulo: Atlas; 2011.
9. Jacques MGC, Amazarray MR. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. Bol Saúde. 2006; 20:93-105.
10. Koltermann ITAP. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. Rev Saúde. 2011; 37:34-35.
11. Limongi-França AC, Rodrigues AL. Stresse e trabalho: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas; 2012.
12. Maslach C, Leiter MP. Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Campinas: Papirus; 1997.
13. Nicoletti IG. Estudo de evidência de validade para o Malasch Burnout Inventory (MBI HSS) [dissertação] - Universidade São Francisco, Itatiba, SP; 2012.
14. Noro NTT. Síndrome de burnout entre trabalhadores de um hospital geral [dissertação]. Mestrado em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS; 2004.
15. Roque JD. Burnout e percepção do absentismo em trabalhadores do setor bancário. [dissertação]. Mestrado Integrado em Psicologia, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal; 2008.
16. Segre M, Ferraz FC. O conceito de saúde. Rev Saúde Públ. 1997; 31:538-42.
17. Silva FC, Braga PS, Alves LO. 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.

18. Stefano SR, Roik A. Estresse bancário e sistemas de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Irati/PR. Rev Capital Cient. 2005; 3:111-128.
19. Tamayo MR, Tróccoli BT. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. Est Psicol. 2002; 7:37- 46.
20. Veloso HM, Pimenta SM. Análise do estresse ocupacional na realidade bancária: um estudo de caso. Rev Admin-FEAD. 2005; 2:118-121.
21. Yavas U, Babakus E, Karatepe OM. Does hope moderate the impact of job burnout on frontline bank employees' in-role and extra-role performances? Int J Bank Marketing. 2013; 31:56-70.

CONFLITO DE INTERESSES

Os autores declaram não haver conflitos de interesse.

AUTOR PARA CORRESPONDÊNCIA

Diogo Reatto
Universidade Presbiteriana Mackenzie
01302-090, São Paulo-SP, Brasil
orium21@hotmail.com

Submetido em 27/02/2014

Aceito em 13/03/2014