

Síndrome de *Burnout* em Trabalhadores do Setor Bancário: Uma Revisão de Literatura

Felipe Silva Dias*

Orcid.org/0000-0003-2706-8657

Antonio Paulo Angélico

Orcid.org/0000-0002-6926-0439

Universidade Federal de São João del-Rei, São João del-Rei, MG, Brasil

Resumo

Objetiva-se identificar, nos indexadores PUBMED, SciELO, LILACS, MEDLINE, PsycINFO, *ISI Web of Knowledge* e *Science Direct*, estudos empíricos que investigassem a prevalência e os fatores associados à síndrome de *burnout* em bancários, e analisá-los em relação aos delineamentos de pesquisa empregados. Foram identificadas 16 pesquisas, agrupadas em variáveis sociodemográficas, pessoais, organizacionais e laborais relacionadas ao *burnout*. O tamanho da amostra variou de 50 a 6.091 participantes (mediana = 250,5). Duas pesquisas investigaram prevalência, encontrando um resultado de 49,6 e 55,78% dos participantes acometidos pela síndrome. A maioria dos estudos caracterizou-se como pesquisas de levantamento, sendo apenas um experimental. Observou-se que os participantes com jornadas de trabalho igual ou superior a 40 horas semanais e contato direto com clientes foram os mais acometidos pela síndrome. A realização de exercícios físicos se mostrou capaz de reduzir os níveis de *burnout* entre os participantes. A análise crítica apontou a necessidade de novos estudos com grupos caso e não caso da síndrome e inclusão de outras variáveis pessoais, organizacionais e laborais, que permitam uma melhor compreensão do *burnout* e o desenvolvimento de tecnologias para sua reversão e prevenção, além de respaldar a generalização dos resultados.

Palavras-chave: Síndrome de *burnout*, bancários, prevalência, fatores associados.

Burnout Syndrome in Bank Employees: A Literature Review

Abstract

This study aims to identify the empirical studies that investigate the prevalence of and factors associated with burnout syndrome in bank employees that were published in the PUBMED, SciELO, LILACS, MEDLINE, PsycINFO, ISI Web of Knowledge and Science Direct indexers, and to analyze such studies with regard as to the research methods they used. Fourteen studies were identified that were grouped into the socio-demographic, personal, organizational and labor variables related to burnout. The sample size ranged from 50 to 6091 participants (median = 250.5). Two studies investigated prevalence and found that 49.6% and 55.78% of the participants were affected by the syndrome. Most studies were

* Endereço para correspondência: Rua Frei Optato, 83, Tijuco, São João del-Rei, MG, Brasil 36309-312. E-mail: felipsdias@yahoo.com.br e angelico.fmrp.usp@gmail.com

surveys, and there was only one experiment. Participants working 40 hours, or more, per week and who had direct contact with customers were seen to be the most affected by the syndrome. Physical exercise helped reduce burnout levels in participants. Critical analysis identified the need for further studies with case and non-case groups of the syndrome, and the inclusion of other personal, organizational and work variables, thus enabling a better understanding of burnout and the development of technologies needed to reverse and prevent it, and in order to support a generalization of the results.

Keywords: Burnout syndrome, bank employees, prevalence, associated factors.

Síndrome de *Burnout* en Trabajadores del Sector Bancario: Una Revisión Literaria

Resumen

Se pretende identificar, en las bases de datos PUBMED, SciELO, LILACS, MEDLINE, PsycINFO, *ISI Web of Knowledge e Science Direct*, estudios empíricos que investigaron la prevalencia y los factores asociados al síndrome de *burnout* en trabajadores bancarios y analizarlos en relación a los métodos de investigación utilizados. Se identificaron 16 estudios agrupados en variables sociodemográficas, personales, organizacionales y laborales, relacionadas al *burnout*. El tamaño de la muestra varió de 50 a 6.091 participantes (mediana = 250,5). Dos investigaciones examinaron la prevalencia, encontrando los resultados de 49,6 y 55,78% de los participantes afectados por el síndrome, respectivamente. La mayoría de los estudios se caracterizó como investigaciones por encuesta, y solamente una como experimental. Los participantes con jornada de trabajo igual o superior a 40 horas semanales y contacto directo con clientes fueron los más afectados por el síndrome. La realización de actividades físicas se mostró capaz de reducir los niveles de *burnout* entre los participantes. El análisis crítico apuntó la necesidad de realizar nuevos estudios con grupos caso y control del síndrome, así como la inclusión de otras variables personales, organizacionales y laborales, que permitan una mejor comprensión del *burnout* y el desarrollo de tecnologías para su reversión y prevención, más allá de respaldar la generalización de los resultados.

Palabras clave: Síndrome de *burnout*, trabajadores bancarios, prevalencia, factores asociados.

A maioria dos autores atribui a Freudenberger a primeira utilização do termo *burnout*, em 1974, para descrever o estado de exaustão encontrado em trabalhadores. Outros termos foram utilizados para descrever estados similares ao *burnout* como “*overstrain*”, “*neurocirculatory asthenia*”, “fadiga industrial”, “estar queimado” (Benevides-Pereira, 2014). No Brasil, “síndrome de esgotamento profissional” e “sensação de estar acabado” são expressões comumente usadas como sinônimo de síndrome de *burnout* (Ministério da Saúde, 2001).

A definição de *burnout* mais aceita, inicialmente, foi proposta por Maslach e Jackson (1981), na qual era compreendido como uma síndrome caracterizada pela exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional, que ocorre frequentemente entre indi-

víduos que trabalham em contato intenso com outras pessoas. Desde esta formulação, exaustão emocional e despersonalização são consideradas aspectos relacionados do *burnout*, embora independentes. Posteriormente, a compreensão do *burnout* foi estendida das intensas exigências do serviço ao cliente para outros trabalhos que exigem criatividade, resolução de problemas ou mentoria (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2008). Assim, os três aspectos (dimensões) iniciais passaram a ser conceituados em termos ligeiramente mais abrangentes no que se refere ao trabalho e não apenas às relações pessoais (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Dentro dessa concepção, *exaustão emocional* representa a falta ou carência de energia e entusiasmo e o sentimento de esgotamento de recursos (Carlotto & Câmara, 2004), que pode

se manifestar em diversos sintomas, como cefaleias, náuseas, tensão muscular, dor lombar ou cervical, distúrbios do sono, impaciência, irritabilidade, dentre outros (Trigo, Teng, & Hallak, 2007). A *despersonalização* se refere à impessoalidade com a qual o profissional passa a tratar as pessoas a sua volta, lidando com os clientes e colegas como se fossem objetos, desenvolvendo insensibilidade emocional (Carlotto & Câmara, 2004). Nas ocupações que não envolvem atendimento a pacientes ou clientes, esta dimensão pode ser caracterizada pelo desenvolvimento de uma atitude distante e de indiferença em relação ao trabalho, ao invés das pessoas com as quais se está trabalhando (Maslach et al., 2001; Schaufeli, 2003). Benevides-Pereira (2007) dividiu a dimensão *despersonalização* em duas outras, *desumanização* e *distanciamento emocional*. A *baixa realização pessoal* (*baixa realização profissional* ou *baixa realização no trabalho*) representa a tendência do trabalhador a se autoavaliar de forma negativa, a se sentir infeliz e insatisfeito com o seu desenvolvimento profissional (Carlotto & Câmara, 2004).

No modelo explicativo de *burnout* de Demerouti, Bakker, Nachreiner e Schaufeli (2001), a gênese do adoecimento ocorre no descompasso de demandas e recursos de trabalho, sendo, assim, descrita por meio de dois processos. No primeiro, os autores defendem que demandas típicas do trabalho, especialmente o excesso, podem levar à sobrecarga e, por consequência, à exaustão emocional. O segundo se refere à falta de recursos, que pode agravar os efeitos do conjunto de demandas e levar a comportamentos de distanciamento e cinismo. Estes, por sua vez, podem gerar, em longo prazo, a diminuição ou ausência de engajamento no trabalho.

Benevides-Pereira (2010) afirmou que o *burnout* é um processo desencadeado por fatores do contexto organizacional, como a organização do trabalho, do ambiente físico e das relações laborais. Para a referida autora, as características pessoais se constituem como facilitadores neste adoecimento, que pode apresentar consequências pessoais e sociais. Neste caso, pessoas idealistas, altamente motivadas, identificadas com seu trabalho, empáticas, com altas expectativas,

responsáveis e perfeccionistas, em condições organizacionais adversas, estariam mais propensas a desenvolver a síndrome.

No geral, o *burnout* produz efeitos negativos para o trabalhador, os colegas, o ambiente de trabalho, os clientes e a organização. Para o trabalhador, além dos sintomas, o *burnout* traz ainda consequências laborais, por interferir negativamente na qualidade e satisfação com o trabalho e com as relações sociais e familiares. Os colegas também são afetados, pois a qualidade do relacionamento tende a cair e a produtividade pode ser menor, gerando maior carga de trabalho. A redução na qualidade do atendimento e perdas financeiras, decorrentes da prestação de serviço de baixa qualidade, são impactos do *burnout* para os clientes da organização. Esta, por sua vez, pode perder qualidade dos seus serviços, reduzindo o valor de sua imagem junto ao mercado e clientes. Além disso, os sintomas podem gerar maior rotatividade, absenteísmo e presenteísmo, condição na qual a pessoa está presente no trabalho, mas com baixa produtividade, como se estivesse ausente (Trigo et al., 2007).

Por estar inicialmente relacionada ao contato intenso com outras pessoas, grande parte das pesquisas se dedicou a estudar profissionais que trabalham em atividades de cuidado, como as áreas de saúde (Ebling & Carlotto, 2012; Lorenz & Guirardello, 2014). Outros estudos se voltaram para a ocorrência da síndrome em diferentes contextos de trabalho, mas que também possuem um contato intenso com pessoas, como agentes penitenciários, professores, policiais e serviços sociais (Carlotto & Câmara, 2007; Rodríguez-Amaya, 2014; Silveira et al., 2005).

Conforme revisão de literatura empreendida por Trigo et al. (2007), os dados encontrados sobre a síndrome de *burnout* ainda são incertos com relação à prevalência e à comorbidade com transtornos psiquiátricos. Os autores afirmaram que pouco se sabe sobre a prevalência de *burnout* na população geral, mas que dados apontam para índices de prevalência semelhantes dentro das categorias profissionais investigadas, como médicos, professores e enfermeiros. No Brasil, os estudos de prevalência se concentraram em profissionais da área de saúde e educação. Nesse

trabalho de revisão, não foram citadas pesquisas realizadas com bancários, um grupo profissional cuja natureza da atividade é tipicamente semelhante à de outros grupos profissionais com alta prevalência de *burnout*.

No contexto do trabalho bancário no Brasil, a exposição à violência verbal de clientes e chefia e os riscos de assalto e sequestro têm sido associados a quadros de estresse, ansiedade e *burnout* (Jacques & Amazarray, 2006). O assédio moral tem sido tão recorrente que os próprios bancos vêm criando mecanismos de controle desta prática lesiva, como ouvidorias internas e equipes de comunicação, e os sindicatos os têm incluído nas convenções coletivas, exigindo das instituições financeiras instrumentos para sua prevenção e combate (Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro [CONTRAF], 2015). Faz-se necessário considerar, ainda, a alteração na estrutura da atividade bancária que, desde a década de 90, deixou de ser baseada em tarefas burocráticas, passando a exigir do trabalhador o cumprimento de metas comerciais, de rentabilidade e de captação de clientes, gerando crescente ansiedade e competitividade entre os pares (Araujo, Cartoni, & Justo, 2001; Laranjeira, 1997; Paiva, Damasceno, & Borges, 2009). Dentro do modelo de demandas e recursos do trabalho (Demerouti et al., 2001), pode-se avaliar que a natureza do trabalho nas instituições financeiras é marcada por demandas que exigem um esforço físico e mental constante. Os recursos, por sua vez, nem sempre são suficientes para diminuir o impacto das demandas na saúde do trabalhador.

Uma parte significativa das demandas no trabalho bancário vem das exigências típicas do contato intenso com pessoas. Segundo Schaufeli, Maslach e Marek (1993), o contato com pessoas em si é exigente e exaustivo e está na gênese do *burnout*. Ainda que outros fatores possam ser incluídos como geradores da síndrome nesse grupo de trabalhadores, como o excesso de metas e a exigência por alta produtividade, o contato com pessoas deve também ser considerado. Diante dessas características, os bancários podem ser avaliados um grupo profissional com grande risco de desenvolver a síndrome.

Considerando os impactos que a síndrome de *burnout* pode gerar para o trabalhador, colegas, clientes e empresas; a natureza da atividade bancária; os riscos de desenvolver a síndrome em trabalhadores desse setor; e a inconsistência dos dados encontrados na literatura, este trabalho de revisão se propõe a identificar, nas bases de dados indexadas, artigos com relatos de pesquisas empíricas que investigaram tanto a prevalência da síndrome em bancários quanto a sua relação com variáveis sociodemográficas, pessoais, organizacionais e laborais, sem estabelecer limite de período para as buscas realizadas. Objetivava-se, assim, a caracterização e análise crítica das pesquisas, em especial dos métodos utilizados e resultados encontrados.

Procedimento

Para identificação das pesquisas sobre *burnout* em bancários, foram realizadas buscas sistemáticas nas bases de dados PUBMED, SciELO, LILACS, MEDLINE, PsycINFO, ISI Web of Knowledge e Science Direct, utilizando-se a combinação dos seguintes descritores: *burnout*, *banking*, *bank office*, *overstrain*, *neurocirculatory asthenia*, fadiga industrial, estar queimado, síndrome de esgotamento profissional, sensação de estar acabado e bancários. Foram incluídos os estudos quantitativos e com amostras de ambos os gêneros. Como critérios de exclusão consideraram-se: (a) estudos conduzidos com amostras abrangendo diferentes grupos profissionais, além dos bancários; e (b) pesquisas visando à validação de instrumentos de medida.

Foram encontrados 16 artigos com o procedimento de busca e que satisfizeram os critérios de inclusão e de exclusão, delimitados pelo presente trabalho de revisão. Dentre eles, identificou-se que dois (Al-Kahtani & Allam, 2013, 2014) eram relatos de um único estudo, sendo tratados como tal. Sendo assim, foram identificados e analisados 15 estudos.

Na análise realizada, consideraram-se o desenho da pesquisa, procedimentos empregados na coleta e análise dos dados e as variáveis sociodemográficas, pessoais, organizacionais e laborais investigadas. Com relação ao desenho da

pesquisa e procedimentos, foram analisados: (a) o tamanho da amostra; (b) se houve a avaliação de prevalência; (c) o tipo de delineamento empregado; (d) o instrumento utilizado; (e) quantidade de variáveis investigadas, com possível relação com o *burnout*; (f) número de dimensões empregadas na avaliação do *burnout*; e (g) se houve o cálculo de escore global do *burnout* ou apenas de suas dimensões no processo de apuração dos instrumentos utilizados nos estudos.

Foram incluídas como variáveis pessoais as características individuais que podem estar relacionadas ao *burnout*, tais como questões relacionadas à saúde, repertórios (como estratégias de *coping*) e ambiente familiar no qual os trabalhadores residiam (por exemplo, se residiam com crianças). Variáveis organizacionais dizem respeito a questões relacionadas à estrutura, políticas e práticas da organização, como, por exemplo, jornada de trabalho e tempo de serviço. Como variáveis laborais, foram consideradas aquelas relacionadas às propriedades do trabalho em si e à natureza da atividade, como:

1. Condições nas quais ela ocorre;
2. Repertório necessário ou padrões de comportamento que a tarefa exige (por exemplo, necessidade de suprimir emoções negativas);
3. Produtos da atividade para a pessoa, clientes e organização; e
4. Interações com outras atividades e outras dimensões da vida, como conflito de tempo gerado entre necessidades oriundas trabalho e de outras instâncias da vida (conflito de tempo trabalho-vida).

Resultados

A caracterização do desenho das pesquisas está representada na Tabela 1. São apresentados o tamanho da amostra (*N*), a prevalência encontrada, o tipo de delineamento empregado, o instrumento utilizado, o número de variáveis avaliadas na pesquisa, o número de dimensões utilizadas na avaliação do *burnout* e se a síndrome foi avaliada por meio de escore global.

Quanto ao tamanho da amostra, as pesquisas variaram de 50 (Mutsvunguma & Gwandure, 2011) a 6.091 participantes (Brauchli et al.,

2011), com uma mediana de 250,5. Dentre os 14 estudos, apenas dois mensuraram a prevalência (Al-Kahtani & Allam, 2014; Amigo et al., 2014) e não foram localizadas pesquisas que investigaram apenas esta característica epidemiológica. Al-Kahtani e Allam (2014) dividiram a amostra (*N* = 274) em dois grupos, com *burnout* alto e com *burnout* baixo, apresentando a prevalência em números absolutos, 138 sujeitos com *burnout* baixo e 136 com alto, sem informar o critério de classificação utilizado. Dessa forma, pode-se considerar que encontraram uma prevalência de 49,6% de *burnout* na sua amostra. Amigo et al. (2014) analisaram o risco de *burnout* em cada uma das três dimensões investigadas (exaustão emocional, cinismo e eficácia), dividido em três níveis (baixo, médio e alto), sem informar o critério empregado. Os resultados encontrados foram que 63,16% da amostra apresentou níveis altos na dimensão exaustão emocional, 60,92% obteve níveis altos em cinismo (despersonalização) e 28,41% pontuou níveis baixos em eficácia (realização profissional). Além disso, 77,78% dos sujeitos apresentaram alto risco em ao menos uma das três dimensões, 55,78% em duas e 18,94% nas três. Segundo esses autores, a combinação mais frequente entre os fatores foi entre exaustão emocional e cinismo, observado em 50,48% da amostra. Essa afirmação é condizente com o estudo realizado por Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap e Kladler (2001), que indicou que as dimensões exaustão emocional e despersonalização eram suficientes para discriminar trabalhadores com ou sem *burnout*, sendo consideradas como o núcleo fundamental da síndrome. Apesar disso, Amigo et al. (2014) assumiram como critério para *burnout* os níveis de alto risco em ao menos duas dimensões, apontando a prevalência de 55,78%.

Com relação ao tipo de delineamento empregado nas pesquisas, um foi experimental (Tsai et al., 2013) e os demais foram de levantamento, sendo um de corte longitudinal (Houkes et al., 2003) e 12 de corte transversal. Tsai et al. (2013) utilizaram comparação entre grupos (dois grupos com intervenções diferentes e um grupo controle), por meio de medidas de pré e pós-teste. Houkes et al. (2003) coletaram duas vezes

Tabela 1
Caracterização dos Delineamentos Adotados, Número de Variáveis Investigadas e Dimensões (Fatores) Empregadas na Associação com a Síndrome de *Burnout*

Est	N	Características gerais			Variáveis				Avaliação do <i>burnout</i>	
		Prev	Tipo	Instrumento	Soc	Pes	Org	Lab	NF	EG
1	627	-	Levantamento (longitudinal)	MBI	-	3	3	3	1	Não
2	494	-	Levantamento	EEE	1	5	6	-	1	Não
3	200	-	Levantamento	EMEDO	4	10	1	1	3	Não
4	6.091	-	Levantamento	C-CBI	4	2	1	3	1	Sim
5	264	-	Levantamento	MBI	4	1	1	-	3	Não
6	237	-	Levantamento	MBI	-	1	1	4	3	Sim
7	50	-	Levantamento	MBI	-	-	-	1	3	Sim
8	217	-	Levantamento	MBI - GS	2	-	4	2	3	Não
9	89	-	Experimental	C-CBI	-	3	-	-	2	Não
10	274	49,6%	Levantamento	MBI	1	-	-	1	1	Sim
11	1.341	55,78%	Levantamento	MBI - GS	1	-	1	-	3	Não
12	1.239	-	Levantamento	MBI - GS	4	2	2	2	3	Não
13	120	-	Levantamento	BM	-	-	1	4	1	Não
14	186	-	Levantamento	MBI	-	2	-	2	1	Não
15	543	-	Levantamento	MBI	-	-	3	-	2	Não

Nota. 1: Houkes, Janssen, Jonge e Bakker (2003); 2: Pinheiro, Tróccoli e Paz (2006); 3: Prado, Saisó, Alpizar e Cabrera (2008); 4: Brauchli, Bauer e Hämmig (2011); 5: Cakınberk (2011); 6: Khattak, Khan, Haq, Arif e Minhas (2011); 7: Mutsvunguma e Gwandure (2011); 8: Tayfur, Karapinar e Camgoz (2013); 9: Tsai et al. (2013); 10: Al-Kahtani e Allam (2013, 2014); 11: Amigo, Asensio, Menéndez, Redondo e Ledesma (2014); 12: Li et al., (2015); 13: Sliter, Jex, Wolford e McInerney (2015); 14: Ashill, Rod e Gibbs (2015); 15: Elçi, Karabay e Akyüz (2015). Est.: Estudos; N: Número de participantes; Prev.: Prevalência; Soc.: sociodemográficas; Pes.: pessoais; Org.: organizacionais; Lab: Laborais; NF: Número de fatores; EG: Escore global; - : ausente.

informações na sua amostra com o intervalo de um ano entre elas.

Quanto à avaliação do *burnout*, o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), ou sua versão MBI-GS (*General Survey*), foi utilizado em 10 pesquisas, sendo o instrumento de medida mais utilizado nos estudos selecionados. Uma pesquisa (Prado et al., 2008) utilizou a Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), duas pesquisas (Brauchli et al., 2011; Tsai et al., 2013) avaliaram a síndrome por meio do *Copenhagen Burnout Inventory* (C-CBI), uma (Sliter et al., 2015) empregou o *Burnout Measure* (BM) e outra (Pinheiro et al., 2006), usou a Escala de Exaustão Emocional (EEE).

Entre os estudos encontrados, houve variação no número de dimensões (fatores) consideradas na avaliação do *burnout*. Duas pesquisas analisaram o *burnout* por meio de escore global apenas (Al-Kahtani & Allam, 2013, 2014; Brauchli et al., 2011). Quatro estudos utilizaram apenas a escala de exaustão emocional dos instrumentos MBI (Ashill et al., 2015; Houkes et al., 2003), BM (Sliter et al., 2015) ou a EEE (Pinheiro et al., 2006). Outras duas investigações analisaram o *burnout* por meio de dois fatores, a saber: exaustão emocional e baixa realização profissional (Tsai et al., 2013), e exaustão emocional e despersonalização (Elçi et al., 2015). As demais pesquisas investigaram o *burnout* consi-

derando três fatores, dentre elas, duas avaliaram também o escore global (Khattak et al., 2011; Mutsvunguma & Gwandure, 2011).

No que diz respeito às variáveis investigadas, relacionadas à síndrome, foram incluídas *variáveis sociodemográficas* em oito pesquisas (Al-Kahtani & Allam, 2013, 2014; Amigo et al., 2014; Brauchli et al., 2011; Cakinberk, 2011; Li et al., 2015; Pinheiro et al., 2006; Prado et al., 2008; Tayfur et al., 2013), *variáveis pessoais* em nove (Ashill et al., 2015; Brauchli et al., 2011; Cakinberk, 2011; Houkes et al., 2003; Khattak et al., 2011; Li et al., 2015; Pinheiro et al., 2006; Prado et al., 2008; Tsai et al., 2013), *variáveis organizacionais* em 11 (Amigo et al., 2014; Brauchli et al., 2011; Elçi et al., 2015; Houkes et al., 2003; Li et al., 2015; Pinheiro, Trócoli, & Paz, 2006; Prado et al., 2008; Sliter et al., 2015; Tayfur et al., 2013) e *variáveis laborais* em 10

(Al-Kahtani & Allam, 2013, 2014; Ashill et al., 2015; Brauchli et al., 2011; Houkes et al., 2003; Khattak et al., 2011; Li et al., 2015; Mutsvunguma & Gwandure, 2011; Prado et al., 2008; Sliter et al., 2015; Tayfur et al., 2013).

Os tipos de variáveis relacionadas à síndrome serão descritos a seguir. Serão destacadas as variáveis e dimensões nas quais foram encontradas correlações significativas (para os estudos de correlação) ou diferenças significativas (para os estudos de comparação de grupos).

Variáveis Sociodemográficas Relacionadas ao Burnout

A Tabela 2 exibe as pesquisas que investigaram a relação entre variáveis sociodemográficas e o *burnout*. Desta forma, constam os resultados indicando as variáveis relacionadas significativamente ao *burnout*.

Tabela 2
Variáveis Sociodemográficas Relacionadas com a Síndrome de *Burnout*

Estudos	Variáveis Investigadas				
	Gênero	Idade	Estado civil	Escolaridade	Renda
Pinheiro et al. (2006)	-	Correlação negativa com EE	-	-	-
Prado et al. (2008)	NS	NS		NS	-
Brauchli et al. (2011)	EG maior em mulheres	NS	NS	EG maior em grau de escolaridade menor	-
Cakinberk (2011)	Níveis maiores de EE em mulheres	Níveis maiores de EE, DP e bRP no grupo de 20 a 30 anos	Níveis maiores de DE e menores de bRP em solteiros	Níveis maiores de EE e DP e menores de bRP no grupo com graduação comparado ao grupo com ensino médio	-
Tayfur et al. (2013)	NS	NS	-	-	-
Al-Kahtani & Allam (2013, 2014)	NS	-	-	-	-
Amigo et al. (2014)	Níveis maiores de EE e bRP em mulheres	-	-	-	-
Li et al. (2015)	-	Níveis maiores de bRP na faixa etária de 30 a 40 anos	NS	Níveis maiores de bRP no grupo com pós-graduação ou grau superior a este	NS

Nota. EG: Escore global; EE: Exaustão emocional; DP: Despersonalização; bRP: Baixa realização profissional; NS: Diferença não significativa; - : Variável não investigada.

A variável sociodemográfica mais investigada foi gênero (seis pesquisas), seguida por faixa etária (seis pesquisas), estado civil (quatro pesquisas), escolaridade (quatro pesquisas) e faixa de renda mensal (uma pesquisa). Com relação a gênero, Brauchli et al. (2011) encontraram maiores níveis de *burnout*, medidos pelo escore global, em homens, comparando com o grupo de mulheres. Cakınberk (2011) apontou maiores níveis de exaustão emocional em mulheres do que em homens ($M = 14,14$ e $12,36$, respectivamente; com $p < 0,01$). Amigo et al. (2014) encontraram maiores níveis de exaustão emocional em mulheres ($M = 3,72$ e $M = 3,43$ para homens; $p < 0,002$) e menores níveis de realização profissional em homens ($M = 4,34$ e $M = 4,47$ para mulheres; $p < 0,025$).

Nas investigações realizadas comparando níveis de *burnout* em faixas etárias diferentes, Cakınberk (2011) encontrou maior exaustão emocional no grupo com idade de 20 a 30 anos, comparado com o grupo de 41 a 50 anos, e maior despersonalização, comparado com o grupo de 31 a 40 anos. Na dimensão realização profissional, o grupo com idade variando de 20 a 30 anos apresentou níveis maiores (indicando índice menor de *burnout*), comparado com o grupo de 41 a 30 anos, e o grupo de 31 a 40 anos obteve níveis mais elevados, comparado com o grupo de 41 a 50 anos e com o grupo com idade superior a 50 anos. Por outro lado, Li et al. (2015) encontraram níveis mais altos de realização profissional (índice menor de *burnout*) no grupo de homens com idade variando de 30 a 40 anos, comparados aos com idade inferior a 30 anos e superior a 40 anos, e no grupo de mulheres com idade inferior a 30 anos, comparado aos grupos de 30 a 40 anos e com idade superior a 40 anos. Os estudos apontam, dessa forma, resultados inconsistentes, indicando que a relação entre *burnout* e a faixa etária precisa ser mais bem investigada. A diferença observada pode ser explicada em função da cultura e organização social onde os estudos se inserem.

Cakınberk (2011) encontrou maior despersonalização e menor realização profissional no grupo de solteiros, comparados com o grupo de casados ($M = 7,15$ e $M = 5,58$, respectivamente;

$p < 0,01$; $M = 9,29$ e $M = 8,10$, respectivamente; $p < 0,05$). No tocante à escolaridade, Brauchli et al. (2011) relataram correlação negativa entre o grau de escolaridade (que variava de 1= “sem educação profissional” a 11= “formação universitária”) e escores globais de *burnout*. Cakınberk (2011) encontrou níveis maiores de exaustão emocional e despersonalização e níveis menores de realização profissional no grupo de sujeitos que possuíam graduação, comparado com os que possuíam nível médio. Li et al. (2015) relataram maiores níveis de realização profissional entre os mais graduados. Esses resultados apontam para uma contradição referente à relação entre nível de escolaridade e a dimensão realização profissional do *burnout*, sendo necessários mais estudos para compreender a interação dessas duas variáveis, visto que essa divergência pode também ser atribuída às diferenças culturais e sociais de cada país onde os estudos foram realizados.

Variáveis Pessoais Relacionadas ao Burnout

A Tabela 3 apresenta as variáveis pessoais relacionadas à síndrome de *burnout*, por meio de análises de correlação (*Pearson* ou *Spearman*). Foram mencionadas as variáveis que, nos estudos citados, apresentaram correlação significativamente positiva ou negativa com o *burnout*.

Dentro das variáveis pessoais, as pesquisas descreveram correlação positiva entre *burnout* e variáveis relacionadas a aspectos da saúde dos participantes, como: transtornos do sono, transtornos sexuais, transtornos gastrointestinais, transtornos psiconeuróticos, transtornos dolorosos, indicador de ansiedade, indicador de depressão (Prado et al., 2008); sintomas osteomusculares de regiões centrais e de regiões periféricas (Pinheiro et al., 2006) e estresse global (Brauchli et al., 2011). As pesquisas apontaram também uma correlação positiva entre repertórios específicos e *burnout*, como comprometimento excessivo com o trabalho (Li et al., 2015) e afetividade negativa (Houkes et al., 2003), que pode ser definida como uma tendência a colocar o foco sobre os aspectos negativos da própria pessoa, de outras pessoas e do mundo em geral. Os estudos indicaram, ainda, correlação negativa entre

Tabela 3
Variáveis Pessoais Relacionadas ao *Burnout* Utilizando Testes de Correlação

Estudos	Correlações Positivas	Correlações Negativas
Pinheiro et al. (2006)	<ul style="list-style-type: none"> · <i>Coping</i> manejo de sintomas (EE) · <i>Coping</i> esquiva (EE) · Sintomas osteomusculares regiões centrais (EE) · Sintomas osteomusculares regiões periféricas (EE) 	<ul style="list-style-type: none"> · <i>Coping</i> controle (EE)
Prado et al. (2008)	<ul style="list-style-type: none"> · Transtornos do sono (EE, DP e bRP) · Transtornos sexuais (EE, bRP) · Transtornos gastrointestinais (EE, DP e bRP) · Transtornos psiconeuróticos (EE, DP e bRP) · Transtornos dolorosos (EE, DP e bRP) · Indicador de ansiedade (EE e bRP) · Indicador de depressão (EE e bRP) 	-
Brauchli et al. (2011)	<ul style="list-style-type: none"> · Estresse global (EG) 	-
Cakınberk (2011)	-	<ul style="list-style-type: none"> · Satisfação com a vida (EE e DP)
Li et al. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> · Comprometimento excessivo (EE e DP) 	<ul style="list-style-type: none"> · Capital Psicológico (EE, DP e bRP)
Ashill et al. (2015)	-	<ul style="list-style-type: none"> · Estratégias de <i>coping</i> direcionadas para si (EE)
Houkes et al. (2003)	<ul style="list-style-type: none"> · Afetividade negativa (EE) · Motivação intrínseca do trabalho (EE) 	-

Nota. EG: Escore Global; EE: Exaustão emocional, DP: Despersonalização, bRP: Baixa realização profissional; - : Ausente.

a síndrome e satisfação com a vida (Cakınberk, 2011); repertórios pessoais que envolvem estratégias de *coping* direcionadas para si (Ashill et al., 2015), compreendidos como comportamentos utilizados para controlar a própria emoção; e capital psicológico (Li et al., 2015), entendido como um estado psicológico positivo que favorece o desempenho individual no processo de crescimento e desenvolvimento pessoal. No estudo de Pinheiro et al. (2006), as estratégias de *coping* manejo e de *coping* esquiva, em relação aos sintomas osteomusculares, estiveram correlacionadas positivamente com exaustão emocional, enquanto as de *coping* controle se correlacionaram negativamente com esta dimensão.

Além dos resultados citados, Prado et al., 2008 conduziram análises de variância (ANOVA *One Way*), com o objetivo de conhecer se as

dimensões do *burnout* estavam sendo determinadas por outras variáveis de interesse (transtornos dolorosos, transtornos psicosexuais, indicador de depressão, gênero, estado civil, idade, dentre outros). Foi observado um aumento dos níveis de despersonalização quando as pessoas haviam utilizado algum tipo de droga uma ou duas vezes ao ano, comparando-se com aquelas que não haviam utilizado. Brauchli et al. (2011) obtiveram maiores escores globais no grupo que não residia com crianças, comparado ao que residia.

O estudo de Tsai et al. (2013) foi o único que buscou estabelecer uma relação causal entre uma variável de tratamento e a síndrome, por meio de uma pesquisa experimental. O delineamento utilizado foi o de comparação de grupos, empregando medidas de pré e pós-teste. Os participantes foram divididos entre três grupos, o

primeiro praticou exercícios de alta intensidade, o segundo, de baixa intensidade e o terceiro foi o grupo controle, que não praticou exercícios. Utilizando ANOVA, foram observados níveis de *burnout* significativamente menores, após a intervenção, nos grupos que realizaram atividade física, tanto de baixa quanto alta intensidade. A redução observada foi significativamente diferente entre os três grupos, indicando que a realização de exercícios é capaz de reduzir os níveis

de *burnout* e que os de alta intensidade possuem um efeito maior do que os de baixa intensidade.

Variáveis Organizacionais Relacionadas ao Burnout

Dentre as pesquisas encontradas, dez estudos avaliaram a relação do *burnout* com variáveis organizacionais por meio de análises de correlação (*Pearson* ou *Spearman*). As variáveis que foram significativamente correlacionadas com *burnout* estão exibidas na Tabela 4.

Tabela 4
Variáveis Organizacionais Relacionadas ao *Burnout* Utilizando Testes de Correlação

Estudos	Correlações Positivas	Correlações Negativas
Pinheiro et al. (2006)	· Sobrecarga (EE)	· Percepção do estilo de gestão da chefia · Suporte material (EE) · Política de pagamento e desenvolvimento (EE) · Suporte social (EE) · Gestão organizacional (EE)
Tayfur et al. (2013)	· Intenção de <i>turnover</i> (EE, DP e bRP)	· Percepção de justiça processual (EE, DP e bRP) · Percepção de justiça distributiva (EE, DP e bRP)
Brauchli et al. (2011)	· Jornada de trabalho (EG)	-
Cakinberk (2011)	· Tempo de serviço (EE e bRP)	-
Khattak et al. (2011)	· Estressores organizacionais (EE, DP e bRP)	-
Sliter et al. (2015)	-	· Qualidade de atendimento ao cliente
Elçi et al. (2015)	-	· Percepção de justiça processual (EE e DP) · Percepção de justiça distributiva (EE e DP) · Clima ético (EE e DP)
Houkes et al. (2003)	-	· Intenção de <i>turnover</i> (EE)

Nota. EG: Escore Global; EE: Exaustão emocional, DP: Despersonalização, bRP: Baixa realização profissional; - : Ausente.

As pesquisas encontraram correlações positivas entre a síndrome e a jornada de trabalho (Brauchli et al., 2011), tempo de serviço (Cakinberk, 2011) e estressores organizacionais (Khattak et al., 2011). Com relação à intenção de *turnover*, as pesquisas apontaram para resultados contraditórios, relatados a seguir. Tayfur et al. (2013) obtiveram correlação positiva do *burnout* com intenção de *turnover*, enquanto

Houkes et al. (2003), em um estudo longitudinal, encontraram correlação negativa na primeira coleta de dados, mas a correlação na segunda coleta não foi significativa. Os estudos apontaram, ainda, para a correlação negativa da síndrome com a percepção de justiça distributiva, entendida como a percepção de justiça na distribuição de recompensas ou punições pela organização, e com a justiça processual, entendida como o

critério e processo utilizados para fazer esta distribuição (Elçi et al., 2015; Tayfur et al., 2013). Apesar das duas pesquisas terem encontrado o mesmo resultado, uma questão a ser respondida é se uma percepção negativa de justiça distributiva e processual pode predispor o trabalhador ao desenvolvimento da síndrome ou se é esta que altera a sua percepção de justiça. No estudo de Elçi et al. (2015), foi encontrada correlação negativa entre clima ético e as dimensões exaustão emocional e despersonalização.

Outra característica organizacional correlacionada negativamente ao *burnout* foi à qualidade do atendimento ao cliente (Sliter et al., 2015). Esse dado indica que os comportamentos típicos da síndrome, especialmente relacionados à despersonalização, podem trazer consequências negativas para a organização, uma vez que um dos resultados do *burnout* é a queda na qualidade e quantidade de trabalho produzido (Maslach & Leiter, 1997).

O estudo de Pinheiro et al. (2006) encontrou correlações significativas e negativas entre exaustão emocional e a percepção do estilo de gestão da chefia, o suporte material, o suporte social do grupo, gestão organizacional e a percepção da política de pagamento e desenvolvimento. Essa dimensão da síndrome foi correlacionada positivamente com sobrecarga, na mesma pesquisa.

No que diz respeito às variáveis organizacionais que foram relacionadas ao *burnout* por meio de comparação entre grupos, dois estudos encontraram diferenças significativas. Li et al. (2015) encontraram maiores níveis de exaustão emocional (utilizando o Teste Qui-Quadrado) no grupo que trabalhava em jornada igual ou superior a 40 h, comparado com o grupo com jornada inferior a 40 h ($p < 0,01$). Amigo et al. (2014) relataram maiores níveis de exaustão emocional e despersonalização e menores níveis de realização profissional no grupo que trabalhava em agências, comparado com o grupo que trabalhava em serviços de suporte, caracterizado por atividades internas e não trabalhar em contato direto com clientes ($p < 0,01$). Os dados do estudo de Amigo et al. (2014) fortalecem a afirmação de que a gênese da síndrome pode estar no con-

tato com pessoas, que é exigente e exaustivo em si (Schaufeli et al., 1993), pois no trabalho em agências há um contato muito maior e intenso com pessoas (clientes) do que nos serviços de suporte operacional.

Variáveis Laborais Relacionadas ao Burnout

Os estudos que avaliaram a relação do *burnout* com variáveis laborais encontraram correlações significativas entre a síndrome e características do ambiente no qual o trabalho ocorre, repertórios demandados pela atividade, características da atividade e consequências da tarefa. Essas variáveis estão apresentadas na Tabela 5.

Com relação ao ambiente, Khattak et al. (2011) relataram uma correlação positiva da síndrome com a presença de estressores no ambiente de trabalho. Sliter et al. (2015) apontaram para a correlação positiva entre o nível de indelicadeza do cliente, percebida pelo funcionário, com a exaustão emocional. Os autores encontraram, ainda, uma correlação positiva dessa dimensão com três grupos de repertórios demandados na atividade: a necessidade de suprimir emoções negativas; necessidade de fingir emoções positivas; e o trabalho emocional, compreendido como a necessidade de modular e gerir emoções no local de trabalho para manifestá-las em conformidade com o que é esperado.

Dentre os autores que investigaram a relação da síndrome com características da atividade, Brauchli et al. (2011) relataram correlações positivas entre a síndrome e três aspectos do trabalho:

1. A autonomia no trabalho;
2. O conflito de tempo trabalho-vida, entendido como necessidade de se deixar de fazer algo de domínios da vida em geral por uma demanda de tempo decorrente do trabalho; e
3. Conflito de tempo vida-trabalho, necessidade de se deixar de fazer algo no trabalho por uma demanda de outros domínios da vida. Resultado semelhante foi encontrado por Khattak et al. (2011), no qual o *burnout* foi correlacionado positivamente com o estresse decorrente da interface entre família e trabalho, que representa a incapacidade

Tabela 5
Variáveis Laborais Relacionadas ao *Burnout* Utilizando Testes de Correlação

Estudos	Correlações Positivas	Correlações Negativas
Brauchli et al. (2011)	<ul style="list-style-type: none"> · Autonomia no trabalho (EG) · Conflito de tempo trabalho-vida (EG) · Conflito de tempo vida-trabalho (EG) 	-
Khattak et al. (2011)	<ul style="list-style-type: none"> · Estressores da atividade (EE, DP e bRP) · Estressores de relacionamento no trabalho (EE, DP e bRP) · Estressores do ambiente de trabalho (EE, DP e bRP) · Estresse da interface entre família e trabalho (EE, DP e bRP) · Estresse total (EG, EE, DP e bRP) 	-
Li et al. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> · Esforço extrínseco (EE e DP) 	<ul style="list-style-type: none"> · Recompensas da atividade (EE, DP e bRP)
Sliter et al. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> · Indelicadeza do cliente (EE) · Suprimir emoções negativas (EE) · Fingir emoções positivas (EE) · Trabalho emocional (EE) 	-
Ashill et al. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> · Estressores no trabalho (EE) 	<ul style="list-style-type: none"> · Suporte social no trabalho (EE)
Houkes et al. (2003)	<ul style="list-style-type: none"> · Carga de trabalho (EE) 	<ul style="list-style-type: none"> · Potencial motivador da tarefa (EE)

Nota. EG: Escore Global; EE: Exaustão emocional, DP: Despersonalização, bRP: Baixa realização profissional; - : Ausente.

de gerir a interface de demandas originadas do trabalho e da família. Os mesmos autores encontraram, ainda, correlação positiva do *burnout* com estressores da atividade, estressores de relacionamento no trabalho e estresse total. Os estudos relataram uma correlação positiva da dimensão exaustão emocional com estressores no trabalho (Ashill et al., 2015) e com a carga de trabalho percebida (Houkes et al., 2003).

Por outro lado, as pesquisas encontraram correlações negativas entre o *burnout* e as recompensas da atividade, percebidas pelos funcionários (Li et al., 2015); o suporte social no trabalho (Ashill et al., 2015); e o potencial motivador da tarefa, entendido como autonomia, presença de *feedback*, variedade de habilidades, identificação e significância da tarefa (Houkes et al., 2003). Os dados citados acima fortalecem a afirmação de Schaufeli et al. (2008), que aponta para duas experiências distintas associadas ao

burnout: o desequilíbrio entre demanda e recursos e o descompasso entre valores da empresa e do trabalhador.

No tocante às pesquisas que encontraram relação entre variáveis laborais e *burnout* por meio de comparação entre grupos (teste *t* de Student), duas encontraram diferenças significativas. O estudo de Mutsvunguma e Gwandure (2011) relatou maiores níveis de *burnout* no grupo que trabalhava com manipulação de numerário (dinheiro físico), comparado ao grupo com trabalho sem manipulação de numerário. Al-Kahtani e Allam (2014) encontraram maior grau de satisfação no trabalho no grupo sem critério para *burnout*, comparado ao grupo que atendia ao critério para a síndrome.

Com o objetivo de identificar quais variáveis eram preditoras da síndrome de *burnout*, Khattak et al. (2011) realizaram uma análise de regressão múltipla. Os resultados indicaram que o estresse organizacional contribuiu em 19,3%

para desenvolvimento ou ocorrência do *burnout*, o ambiente de trabalho 20,1%, estressores de origem nos relacionamentos 25,3%, estressores da interface entre família e trabalho 27,3% e os estressores da atividade 37,8%. Deste modo, esses dados apontam para uma maior influência de características da própria atividade (fatores laborais) sobre a ocorrência da síndrome.

Considerações Finais

Conforme exposto, observou-se que, no geral, as pesquisas apontaram para a associação do *burnout* às características sociodemográficas, pessoais, organizacionais e laborais. Essas características podem atuar tanto na gênese da síndrome, quanto como agentes moduladores ou como consequência do *burnout*. Entretanto, como a maioria dos estudos se caracteriza como pesquisas de levantamento, as análises feitas foram predominantemente correlacionais, o que dificulta a identificação da direção da interferência dessas variáveis. Nos transtornos correlacionados com a síndrome, por exemplo, não é possível avaliar se estes atuam na gênese da síndrome, se o *burnout* é que predisporia ao desenvolvimento dos transtornos ou se os dois são causados por um terceiro fator.

Com relação às características organizacionais, os dados também não permitiram identificar os agentes que potencializam o risco de *burnout* em determinado contexto organizacional. Um dos problemas encontrados é que a maior parte dos dados foi levantada por meio de medidas de autorrelato e, desta forma, as variáveis descrevem mais a percepção de aspectos das organizações pelos trabalhadores do que características objetivas destas. Assim, os dados não permitem a construção de estratégias de desenvolvimento organizacional mais assertivas.

Os resultados encontrados nas pesquisas que investigaram a relação entre *burnout* e variáveis laborais indicam que é importante aprofundar o estudo sobre o impacto das características da tarefa no desenvolvimento da síndrome. A observação direta, conjuntamente com a realização de entrevistas, como instrumentos de coleta de dados, por exemplo, podem trazer maior objetivi-

dade na investigação de variáveis laborais. Esse tipo de investigação é importante para permitir a identificação de características da atividade que realmente atuam na gênese ou modulação da síndrome, permitindo a adequação do ambiente, do tipo de atividade, do repertório exigido para a tarefa e das consequências desta para o trabalhador (por exemplo, remuneração, reconhecimento social, entre outras). Outro exemplo, pode-se avaliar, por meio de pesquisa experimental, se um sistema de remuneração baseado no desempenho altera o risco de desenvolvimento de *burnout*.

Apesar do número de pesquisas sobre a síndrome de *burnout* ter crescido, há ainda uma escassez de estudos que a investiguem em trabalhadores do setor bancários, no contexto internacional. Sobre prevalência, os dados são mais escassos ainda, indicando a necessidade de mais estudos na área.

No Brasil, especialmente, foi constatada uma carência de pesquisas sobre *burnout* em bancários, indicando a necessidade de mais estudos nesta população, visto ter sido identificada apenas uma investigação conduzida no país (Pinheiro et al. 2006). Além disso, há especificidades da profissão no Brasil que também precisam ser investigadas. É importante verificar a diferença entre bancos públicos e privados, uma vez que nos dois sistemas há elementos que, essencialmente, diferenciam as organizações e a estrutura de trabalho. A estabilidade do emprego encontrada nos bancos públicos, por exemplo, pode interferir na ocorrência e intensidade do *burnout*. Há também variáveis que foram relacionadas a outros transtornos psiquiátricos em bancários no Brasil e que podem ter sua relação com o *burnout* investigada, como o assédio moral (Soares & Villela, 2012) e a intensidade das metas (Petarli, Salaroli, Bissoli, & Zandonade, 2015; Silva & Navarro, 2012).

Como ainda há poucos dados sobre a relação de variáveis sociodemográficas, pessoais, organizacionais e laborais com o *burnout*, faz-se necessário ampliar as pesquisas com este tipo de investigação. É importante, ainda, realizar pesquisas que consigam identificar com maior precisão a influência dessas variáveis na gênese, de-

envolvimento, proteção e reversão do *burnout*. Assim, a falta de pesquisas experimentais com *burnout* em bancários é uma carência a ser suprida, mesmo no contexto internacional. Além disso, a ampliação das pesquisas tanto de levantamento quanto experimentais pode respaldar a generalização dos resultados.

Referências

- Al-Kahtani, N. S., & Allam, Z. (2013). A comparative study of job burnout, job involvement, locus of control and job satisfaction among banking employees of Kingdom of Saudi Arabia. *Life Science Journal*, 10(4), 2135-2144. doi:10.7537/j.issn.1097-8135
- Al-Kahtani, N. S., & Allam, Z. (2014). The influence of job burnout, involvement and locus of control on job satisfaction: Some explorations from banking sector in Saudi Arabia. *New York Science Journal*, 7(2), 93-101. Retrieved from http://www.sciencepub.net/newyork/ny0702/013_23265ny070214_93_101.pdf
- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., & Ledesma, J. A. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 26(2), 222-226. doi:10.7334/psicothema2013.282
- Araujo, A. M. C., Cartoni, D. M., & Justo, C. R. M. (2001). Reestruturação produtiva e negociação coletiva nos anos 90. *Revista Brasileira de Ciências Sociais* (São Paulo), 16(45), 85-112. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-69092001000100005>
- Ashill, N., Rod, M., & Gibbs, T. (2015). Coping with stress: A study of retail banking service workers in Russia. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 23(1), 58-69. doi:10.1016/j.jretconser.2014.12.006
- Benevides-Pereira, A. M. (2014). Burnout: O processo de adoecimento pelo trabalho. In A. M. Benevides-Pereira (Ed.), *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador* (4. ed.). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2007) *Análise do ISB - Inventário da Síndrome de Burnout*. Recuperado de <http://gepeb.wordpress.com/isb/>
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2010). Burnout: Uma tão conhecida desconhecida síndrome. In G. C. T. M. Levy & F. P. Nunes Sobrinho (Eds.), *A síndrome de burnout em professores do ensino regular: Pesquisa, reflexões e enfrentamento* (pp. 9-28). Rio de Janeiro, RJ: Cognitiva.
- Brauchli, R., Bauer, G. F., & Hämmig, O. (2011) Relationship between time-based work-life conflict and burnout. *Swiss Journal of Psychology*, 70(3), 165-174. doi:10.1024/1421-0185/a000052
- Cakımer, A. (2011). Studying the relationship between employees' occupational burnout levels and satisfaction of life: A research in private banks. *African Journal of Business Management*, 5(16), 6825-6838. doi:10.5897/AJBM10.1554
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2004). Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*, 9(3), 499-505. doi:10.1590/S1413-73722004000300018
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2007). Preditores da síndrome de burnout em professores. *Psicologia Escolar e Educacional*, 11(1), 101-110. doi:10.1590/S1413-85572007000100010
- Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro. (2015). *Convenção Coletiva de Trabalho 2015/2016*. São Paulo, SP: Autor. Recuperado em <http://www.contrafut.org.br/convencoes/1527a14eddef77b8de98a2ed64461986/download>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi:10.1037/0021-9010863499
- Ebling, M., & Carlotto, M. S. (2012). Burnout syndrome and associated factors among health professionals of a public hospital. *Trends in Psychiatry and Psychotherapy*, 34(2), 93-100. doi:10.1590/S2237-60892012000200008
- Elçi, M., Karabay, M., & Akyüz, B. (2015). Investigating the mediating effect of ethical climate on organizational justice and burnout: A study on financial sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207(1), 587-597. doi:10.1016/j.sbspro.2015.10.130
- Houkes, I., Janssen, P. P. M., Jonge, J., & Bakker, A. (2003). Personality, work characteristics, and employee well-being: A longitudinal analysis of additive and moderating effects. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 20-38. doi:10.1037/1076-8998.8.1.20

- Jacques, M. G., & Amazarray, M. R. (2006). Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. *Boletim da Saúde* (Porto Alegre), 20(1), 93-105.
- Khattak, J. K., Khan, M. A., Haq, A. U., Arif, M., & Minhas, A. A. (2011). Occupational stress and burnout in Pakistan's banking sector. *African Journal of Business Management*, 5(3), 810-817. doi:10.5897/AJBM10.395
- Laranjeira, S. M. (1997). Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90. *Educação. Social*, Campinas, 18(61), 110-138. doi:http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73301997000400006
- Li, X., Kan, D., Liu, L., Shi, M., Wang, Y., Yang, X., ... Wu, H. (2015). The mediating role of psychological capital on the association between occupational stress and job burnout among bank employees in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(1), 2984-3001. doi:10.3390/ijerph120302984
- Lorenz, V. R., & Guirardello, E. B. (2014). The environment of professional practice and burnout in nurses in primary healthcare. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 22(6), 926-933. doi:10.1590/0104-1169.0011.2497
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/3000281
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste*. Campinas, SP: Papyrus.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Ministério da Saúde. (2001). *Doenças relacionadas ao trabalho: Manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Brasília, DF: Autor.
- Mutsvunguma, P., & Gwandure, C. (2011). The psychological well-being of employees who handle cash in a bank in inner city Johannesburg. *Psychology, Health & Medicine*, 16(4), 430-436. doi:10.1080/13548506.2011.555771
- Paiva, C. S., Damasceno, L., & Borges, L. O. (2009). O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar. *Psicologia e Estudo*, 14(1), 57-66. doi:http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722009000100008
- Petarli, G. B., Salaroli, L. B., Bissoli, N. S., & Zandonade, E. (2015). Autoavaliação do estado de saúde e fatores associados: Um estudo em trabalhadores bancários. *Cadernos de Saúde Pública*, 31(4), 787-799. doi:https://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00083114
- Pinheiro, F. A., Tróccoli, B. T., & Paz, M. G. T. (2006). Preditores psicossociais de sintomas osteomusculares: A importância das relações de mediação e moderação. *Psicologia: Reflexão & Crítica*, 19(1), 142-150. doi:http://dx.doi.org/10.1590/S0102-79722006000100019
- Prado, J. F., Saisó, A. G., Alpizar, C. N., & Cabrera, A. G. (2008). Perfil psicossomático y de desgaste ocupacional en cajeros del sector bancario con Escala EMEDO. *Ciencia & Trabajo*, 10(30), 143-150. Recuperado em http://www.cien-ciaytrabajo.cl/pdfs/30/pagina143.pdf
- Rodríguez-Amaya, R. M. (2014). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia, 2013. *Revista Colombiana de Psiquiatria*, 43(3), 146-153. doi:10.1016/j.rcp.2014.03.001
- Schaufeli, W. B. (2003). Past performance and future perspectives of burnout research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(4), 1-15. doi:10.4102/sajip.v29i4.127
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. Hoogduin, K., Schap, C., & Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and Burnout Measure. *Psychology and Health*, 16(5), 565-582.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2008). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). *The future of burnout*. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 253-259). New York: Taylor & Francis.
- Silva, J. L., & Navarro, V. L. (2012). Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 20(2), 226-234. Recuperado em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692012000200003&lng=en&tlng=pt
- Silveira, N. M., Vasconcellos, S. J. L., Cruz, L. P., Kiles, R. F., Silva, T. P., Castilhos, D. G., & Gauer, G. J. C. (2005). Avaliação de burnout em uma amostra de policiais civis. *Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul*, 27(2), 159-163. doi:10.1590/S0101-81082005000200006

- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(4), 468-481. doi:10.1037/a0020723
- Soares, L. R., & Villela, W. V. (2012). O assédio moral na perspectiva de bancários. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 37*(126), 203-212. Recuperado em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000200003&lng=en&tlng=pt
- Tayfur, O., Karapinar, P. B., & Camgoz, S. M. (2013). The mediating effects of emotional exhaustion cynicism and learned helplessness on organizational justice-turnover intentions linkage. *International Journal of Stress Management, 20*(3), 193-221. doi:10.1037/a0033938
- Trigo, R. T., Teng, C. T., & Hallak, J. E. C. (2007). Síndrome de *burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Revista de Psiquiatria Clínica, 34*(5), 223-233. Retrieved from <http://www.hcnet.usp.br/ipq/revista/vol34/n5/pdf/223.pdf>
- Tsai, H. H., Yeh, C. Y., Su, C. T., Chen, C. J., Peng, S. M., & Chen, R. Y. (2013). The effects of exercise program on burnout and metabolic syndrome components in banking and insurance workers. *Industrial Health, 51*(3), 336-346. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23518604>

Recebido: 2/05/2016
1ª revisão: 22/12/2016
Aceite final: 08/01/2017