



Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários

Jorge Artur Peçanha de Miranda Coelho^{1,a}, Gustavo Henrique Silva de Souza^b, Carolina Lopes Cesar de Cerqueira^a, Germano Gabriel Lima Esteves^c, Bruna Nogueira Romariz Barros^a

Universidade Federal de Alagoas - UFAL, Alagoas, Brasil^a, Instituto Federal do Norte de Minas Gerais - IFNMG, Minas Gerais, Brasil^b, Universidade de Rio Verde - UniRV, Goiás, Brasil^c

Palavras-chave:

Burnout; Estresse Ocupacional; Trabalho.

Resumo

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

Stress as a predictor of Burnout in the Banking Sector

Keywords:

Burnout; Occupational Stress; Labor.

Abstract

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

Estrés como Factor Predictivo del Síndrome de Burnout en el Sector Bancario

Palabras-clave:

Burnout; Estrés Ocupacional; Trabajo.

Resumen

Estudio transversal con el objetivo de evaluar el estrés ocupacional y su asociación con el síndrome de burnout. Contó con la participación de 217 empleados del sector bancario, con edades entre 19 y 59 años (media = 38,4; SD = 10,4), siendo 55,8% mujeres, de agencias públicas y privadas en 38 ciudades de 14 estados brasileños. Los participantes respondieron a un cuestionario electrónico con los siguientes instrumentos: (1) Inventario de Burnout de Maslach (MBI); (2) Escala de Estrés en el Trabajo (JSS); (3) Cuestionario sociodemográfico. Se utilizaron estadísticas descriptivas de parametrización simple, test, prueba chi-cuadrado, correlación *r* de Pearson y regresión lineal múltiple. Los resultados muestran que las construcciones deben ser cuidadosamente evaluadas y continuamente estudiadas, debido a que los medios y altos niveles de exposición al estrés en el trabajo están asociados al agotamiento. Esto revela indicios de que factores específicos de la profesión bancaria pueden llegar a ser responsables de trastornos mentales entre los trabajadores.

Endereço para correspondência:

Universidade Federal de Alagoas, Faculdade de Medicina, Campus A. C. Simões, Tabuleiro do Martins, 57072970, Maceió, AL - Brasil. E-mail: jorge.coelho@famed.ufal.br

Como citar este artigo:

Coelho, J. P. M., Souza, G. H. S., Cerqueira, C. L. C., Esteves, G. G. L., & Barros, B. N. R. (2018). Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em Bancários. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 18(1), 306-3015. doi: 10.17652/rpot/2018.1.13162

Um pouco por todo o mundo, mas, sobretudo no Brasil, as doenças originadas por fatores de riscos ergonômicos e sobrecarga mental têm sido as principais causas de *Absenteísmo* afastamento do trabalho, superando mesmo os fatores traumáticos. As doenças do grupo M e F (riscos ergonômicos e mentais) da CID, conjuntamente, alcançam o percentual de 20,76% de todos os afastamentos, enquanto aquelas do grupo S-T (traumáticos) chegam a 19,43% do total, conforme dados do Ministério da Previdência Social Brasileira (MPS, 2014, 2016).

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

O estresse tem sido apontado como a principal causa para a associação comumente encontrada entre trabalho e desenvolvimento de transtornos mentais (Paschoal & Tomayo, 2004; Segerstrom & O'Connor, 2012). Isso, provavelmente, se deve ao fato de que o funcionamento e a efetividade das organizações dependem do bem-estar físico e mental de seus colaboradores, que não se sustenta à luz do impacto de catalizadores do estresse ocupacional, como ambientes de trabalho altamente competitivos, pressão por resultados, tensão no relacionamento com colegas e superiores, ansiedade por possível situação de desemprego, horários excessivamente exigentes, condições de trabalho desagradáveis, fadiga ou riscos ocupacionais (Barcaui & Limongi-França, 2014; Shirmmeister & Limongi-França, 2012).

Concebe-se, então, o estresse ocupacional como uma resposta física e emocional, em geral prejudicial, que ocorre quando as exigências do trabalho não correspondem às capacidades, aos recursos ou às necessidades do trabalhador, sendo um problema prevalente e oneroso para as organizações. O conseqüente mais provável de elevados níveis de estresse ocupacional é a Síndrome de *Burnout* (SB), que consiste em um tipo de estresse persistente vinculado à situação de trabalho, resultado da constante e repetitiva pressão emocional associada ao intenso envolvimento com pessoas por longos períodos de tempo (Machado & Porto-Martins, 2015; Reatto, Silva, Isidoro, & Rodrigues, 2014), levando à despersonalização e, em seguida, à diminuição da realização pessoal (Castro, 2013).

Em carreiras específicas, embora a incidência do estresse ocupacional venha sendo observada continuamente na área da saúde (p.ex., Andrade, Moraes, Tosoli, & Wachelke, 2015; Chou, Li, & Hu, 2014; Kovaleski & Bressan, 2012; Suñer-Soler et al., 2014; Ulhôa, Garcia, Lima, & Castro, 2011; Wisetborisul, Angkurawaranon, Uaphanthasath, & Wiwatanadate, 2014), pesquisas recentes já destacam a exposição e o risco iminente ao estresse ocupacional em bancários (p.ex., Amigo, Asensio, Menéndez, Redondo, & Ledesma, 2014; Gomes, Estivalete, Andrade, & Stefanan, 2013; Marques & Giongo, 2016; Reatto et al., 2014; Petarli, Zandonade, Salaroli, & Bissoli, 2015). Esse dado tem fomentado investigações cada vez mais aprofundadas sobre esse nicho profissional.

Resultados reportados por Amigo et al. (2014), em uma amostra de 1.341 bancários espanhóis, mostraram uma elevada incidência de SB em virtude de fatores críticos, como *predisposição a transtornos mentais* (55,78% da amostra), elevado grau de *exaustão emocional* (63,2% da amostra), *despersonalização* (60,9% da amostra)

e *baixa propensão* à realização profissional (28,4% da amostra). Os autores encontraram, ainda, combinações dos vários fatores ou dimensões da SB em que o risco se tornava mais frequente/elevado. Isso ocorreu nomeadamente nos casos em que se observava que, quando a *exaustão emocional* e o *cinismo* (50,4% da amostra) estavam presentes, esses eram os fatores com maior impacto, seguido por *cinismo* e *reduzida eficácia profissional* (22,22% da amostra) e *exaustão emocional* e *reduzida eficácia profissional* (20,95% da amostra).

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

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

Considerando tal contexto, este estudo tem por objetivo avaliar o estresse ocupacional e os níveis de SB em trabalhadores bancários brasileiros, investigando-se, em complemento, possíveis associações e indicações preditivas entre os constructos. O estudo justifica-se pela necessidade de encontrar soluções para problemas de saúde mental no trabalho, particularmente no que diz respeito às causas e aos efeitos da SB (Andrade, Moraes, Tosoli, & Wachelke, 2015; Barcaui & Limongi-França, 2014; Gouveia, Milfont, Fischer, & Coelho, 2009). Além disso, compreender a incidência de estresse ocupacional e SB em carreiras específicas, como o caso de bancários, em alinhamento a pesquisas realizadas nos últimos anos (p.ex., Amigo et al., 2014; Gomes, Estivalete, Andrade, & Stefanan, 2013; Marques & Giongo, 2016; Petarli et al., 2015; Reatto et al., 2014).

Estresse Ocupacional e Síndrome de Burnout

O estresse ocupacional é um processo cognitivo, emocional, motivacional e relacional (Lazarus & Folkman, 1984; Lazarus, 2006; Mendonça, Coelho, & Jucá, 2012; McShane & Von Glinow, 2014; Segerstrom & O'Connor, 2012). Segundo Mendonça, Coelho e Jucá (2012), aplica-se o termo "relacional" por se considerar que aspectos cognitivos, emocionais e motivacionais dependem do que ocorre entre o indivíduo e o ambiente, sobretudo, no que concerne aos aspectos psicológicos e ao contexto organizacional.

Especificamente, as emoções negativas (p. ex., raiva, tristeza, medo) têm maior impacto quando as pessoas se sentem incapazes de lidar com estressores do ambiente de trabalho, como os seguintes: (a) aspectos físicos e condições de trabalho aversivas, tais como barulho, sujeira, calor/frio; (b) tarefas do trabalho, incluindo pressão por metas e sobrecarga; (c) função/cargo ambíguo, conflituoso ou mal definido; (d) relações sociais pobres ou conflituosas com chefia ou colegas de trabalho; (e) plano de trabalho inadequado; (f) carreira instável ou com baixa possibilidade de oportunidades; (g) traumas, como exposição a desastres, acidentes ou atividades de alto risco; (h) mudança organizacional, contemplando fusão entre organizações ou achatamento da estrutura organizacional; e (i) implementação de novas tecnologias (Lazarus & Folkman, 1984).

De acordo com Sonnentag e Frese (2003), embora o mapeamento dos estressores dentro das organizações seja antigo e permita uma melhor compreensão dos fatores desencadeadores de estresse ocupacional, essa axiomatização de estressores ainda demanda explícita fundamentação teórica e teste empírico.

Abordagens recentes fornecem contribuições contundentes para uma explicação fisiológica para o estresse. Mais especificamente, as respostas fisiológicas que produzem adaptação por meio de “alostase” - processo ativo de adaptação do organismo às demandas e aos estressores do dia a dia por meio de mediadores genéticos, neurais e/ou hormonais - incluem não apenas o eixo hipotálamo-pituitária-adrenal (HPA) e o sistema nervoso autônomo (SNA), mas também as suas interações não lineares com o sistema metabólico e os componentes pró e anti-inflamatório do sistema imunológico.

A exposição a múltiplos estressores e a desregulação das interações não lineares (p. ex. a incapacidade de ligar ou desligar as respostas de forma eficiente) levam a desgastes no corpo e no cérebro, chamados de (a) carga alostática, efeito cumulativo do estresse, cuja desregulação da rede não linear de alostase interfere na produção, por exemplo, de cortisol, ácidos graxos ou adrenalina, e gera um alto custo energético ao organismo devido ao aumento da frequência cardíaca e do enrijecimento dos músculos; e (b) sobrecarga alostática, estresse em excesso, cujo efeito principal é o desencadeamento de patologias físicas e transtornos mentais no indivíduo (Day, 2005; McEwen et al., 2015; Sousa, Silva, & Galvão-Coelho, 2015).

Por sua vez, segundo LeDoux e Damásio (2014), as emoções são respostas comportamentais e cognitivas automáticas, em grande parte inconscientes, acionadas quando o cérebro detecta estímulos significativos com carga positiva ou negativa. Isso significa que o estado emocional, principalmente a excitação, em apenso à carga e à sobrecarga alostática, gera motivações e respostas comportamentais ao estresse que estão intimamente relacionadas. Portanto, as emoções são sistemas sincronizados que coordenam ativação fisiológica, propósito e expressão, de modo a preparar o indivíduo para que se adapte com êxito às circunstâncias da vida (Reeve, 2006). Nas palavras de McShane e Von Glinow (2014, p. 105), o estresse poderia ser “descrito mais precisamente como uma experiência emocional”.

Com base nesses pressupostos, concebe-se o estresse ocupacional como uma interação dinâmica entre a pessoa e o ambiente, com foco nos aspectos psicológicos (indivíduo-emoções) e no contexto do trabalho (demanda-recursos), isto é, uma resposta adaptativa percebida como desafio ou ameaça ao bem-estar individual, sendo um estado de desequilíbrio (McShane & Von Glinow, 2014; Mendonça, Coelho, & Jucá, 2012; Reis, Fernandes, & Gomes 2010). Essa abordagem, nomeada de “psicológica”, é notadamente consistente com o conceito de risco psicológico da International Labour Organization e com a definição de bem-estar recomendada pela Organização Mundial da Saúde, que consideram fatores psicossociais (culturais, sociais e psicológicos) como influenciadores da saúde e do bem-estar no trabalho (Mendonça, Jucá, & Coelho, 2014).

No ambiente de trabalho, o estresse tem sido investigado (ver: Alves, Chor, Faerstein, Lopes, & Werneck, 2004; Silva, 2009; Reis, Fernandes, & Gomes, 2010; Ulhôa et al., 2011; Petarli et al., 2015) sob uma estrutura de três fatores: demanda, controle e apoio social. As *demandas* são pressões de natureza psicológica quantitativas (p. ex., tempo e velocidade na realização do trabalho) e qualitativas (p. ex., os conflitos entre demandas contraditórias). O *controle* é a possibilidade de a pessoa utilizar suas habilidades intelectuais para

a realização de seu trabalho, bem como possuir controle suficiente para tomar decisões de como realizar o seu trabalho. O *apoio social* refere-se às interações sociais existentes no trabalho, tanto com os colegas de trabalho quanto com os chefes.

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

Uma consequência amplamente reconhecida do estresse ocupacional é a SB. Em termos conceituais, a SB se constitui em três dimensões: (1) exaustão emocional - estresse individual que se refere ao sentimento de estar sobrecarregado e esgotado dos próprios recursos emocionais e físicos; (2) despersonalização - insensibilidade emocional que leva o trabalhador a tratar os colegas, os clientes e a organização como objetos; e (3) reduzida eficácia profissional - tendência do trabalhador em se autoavaliar de forma negativa, afetando a habilidade de realizar o trabalho e lidar com outras pessoas (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Mendonça, Coelho, & Jucá, 2012; Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009). A SB é uma resposta crônica ao estresse ocupacional/laboral e tem sido descrita como consequência da vivência no ambiente profissional em que há relações sociais complexas, envolvendo as representações que o indivíduo tem de si e dos seus colegas de trabalho. Diferentemente do quadro tradicional de estresse - que não influencia diretamente atitudes e não provoca esgotamento pessoal com o trabalho (Ministério da Saúde do Brasil, 2001) -, a SB envolve emoções negativas em relação aos clientes, aos colegas, à organização e ao trabalho, acarretando prejuízos reais para o trabalhador e para a organização (Machado & Porto-Martins, 2015; Mendonça, Coelho, & Jucá, 2012).

Nesse cenário, a *exaustão* (ou tensão) *emocional* é o fator de maior impacto para a SB (Amigo et al., 2014). A exaustão emocional é o primeiro componente a surgir, compreendida como uma sensação de cansaço mental e físico ou de perda de energia, que resulta em diminuições significativas da capacidade de realização das atividades laborais (Andrade & Dantas, 2015; Mendonça, Coelho, & Jucá, 2012; Reis, Fernandes, & Gomes, 2010). No estado de exaustão, o trabalhador tende a se distanciar de si e dos outros como estratégia de *coping* - esforços cognitivo-emocionais e comportamentais para lidar com situações de dano, de ameaça ou de desafio. Segue-se a *despersonalização*, em que o trabalhador se caracteriza pela atitude de indiferença em relação ao trabalho e pelo distanciamento psicológico com os outros e com ele próprio. Então, o trabalhador começa a perder a confiança na própria capacidade pessoal, a comparar as suas expectativas iniciais com a sua realidade, verifica sentimentos de inadequação e demonstra baixa satisfação pessoal. Em resumo, surge primeiro a exaustão emocional, que conduz à despersonalização seguida da *diminuição da realização pessoal* (Castro, 2013; McShane & Von Glinow, 2014; Reatto et al., 2014).

Segundo Reatto et al. (2014), de modo geral, supõe-se que “todas as profissões que envolvem complexas interações com os outros indivíduos, sejam eles clientes, colegas ou pacientes, são

caracterizadas por um conjunto de exigências interpessoais, às quais, a exposição crônica dos trabalhadores desencadeia o *burnout*" (p. 5). Além dos problemas habituais (estresse, tensão e distúrbios musculoesqueléticos), passou-se a observar a ocorrência de suicídios por excesso de trabalho (McShane & Von Glinow, 2014; Nakayama & Amagasa, 2004). Vale acrescentar que esse quadro pode se agravar em virtude do acúmulo de outras variáveis ou cenários negativos como, crises econômicas, quando há aumento da insegurança no trabalho e do volume de trabalho. Portanto, todos os fatores supracitados elevam o risco da presença de exaustão emocional, despersonalização e da falta de realização profissional, sendo esses fatores suscetíveis ao desencadeamento de um quadro clínico de SB.

Método

Participantes

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

Instrumentos

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

1. Inventário de *Burnout* de Maslach - MBI: instrumento composto por 22 itens que englobam três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização profissional (Maslach & Jackson, 1986). Foi utilizada a versão traduzida e adaptada para o português (do Brasil) por Tamayo (1997), cujos parâmetros psicométricos se mostram adequados quanto à validade fatorial e à consistência interna, para o uso na avaliação da SB no contexto brasileiro, especialmente em profissionais com ensino superior (Carlotto & Câmara, 2004; Mendonça, Coelho, & Jucá, 2012). Os participantes responderam de acordo com uma escala com variação entre 1 "nunca" e 5 "sempre". Para cada dimensão, foi gerado um escore total por meio da soma das respostas atribuídas por cada participante a cada item. Em exaustão emocional, existem nove itens (escores variando de nove até 45), em despersonalização, existem cinco itens (escores variando de cinco até 25) e, em realização profissional, existem oito itens (escores variando de oito até 40). De acordo com Maslach e Jackson (1986), há três níveis de *burnout* para cada uma de suas três dimensões: baixo (abaixo do percentil 25), médio (entre 25 e 75) e alto (maior que 75). Sendo assim, exaustão emocional: baixo (9 a 18), médio (19 a 32) e alto

(33 a 45); despersonalização: baixo (5 a 7), médio (8 a 13) e alto (14 a 25); realização profissional: baixo (8 a 23), médio (24 a 30) e alto (31 a 40).

2. Escala de Estresse no Trabalho - Job Stress Scale: utilizou-se a versão adaptada para o contexto brasileiro por Alves et al. (2004), considerando a versão reduzida do instrumento original elaborado por Töres Theorell em 1988 (Karasek & Theorell, 1990). O instrumento contém 17 itens, endossados em uma escala de resposta do tipo *Likert* variando de 1 = "frequentemente" até 4 = "nunca/quase nunca", que englobam os atributos de avaliação da "demanda" (cinco itens com escores variando de cinco a 20 pontos), do "controle" (seis itens com escores variando de seis a 24 pontos) e do "apoio social" (seis itens com escores variando de seis a 24 pontos). Os resultados encontrados quanto à validade fatorial e à consistência interna permitem considerar a existência de equivalência entre as medidas da escala, em sua forma original e adaptada e, apresenta parâmetros psicométricos adequados (Alves et al., 2004). Para estabelecer o ponto de corte, isto é, escores baixos e altos, optamos pela metodologia mais amplamente utilizada, que considera os valores das medianas como o ponto de corte (Karasek & Theorell, 1990). Sendo assim, após a obtenção dos escores, calculou-se também o valor da mediana, subdividindo cada dimensão em alto e baixo, a saber: demanda - baixo (5 a 16) e alto (17 a 20); controle - baixo (6 a 18) e alto (19 a 24); e, apoio social - baixo (6 a 17) e alto (18 a 24). Para fins de interpretação, procedeu-se à combinação das quatro categorias (alta/baixa demanda e alto/baixo controle) em quadrantes: (1) baixa exigência - não expostos ao estresse ocupacional (baixa demanda e alto controle); (2) trabalho ativo (alta demanda e alto controle); (3) trabalho passivo (baixa demanda e baixo controle); e, (4) alta exigência - maior exposição ao estresse ocupacional (alta demanda e baixo controle). Para apoio social, considerou-se que quanto maior a pontuação, maior a percepção do indivíduo referente ao apoio social recebido pela chefia e pelos colegas. Neste estudo, esta variável foi considerada como uma variável moderadora do efeito do estresse ocupacional - seguindo normativas estabelecidas por estudos correlatos (p.ex., Crockett et al., 2007; Ozbay, Johnson, Dimoulas, Morgan III, Charney, & Southwick, 2007; Reis, Fernandes, & Gomes, 2010).
3. Questionário Sociodemográfico: Os trabalhadores bancários foram solicitados a indicar algumas características pessoais, considerando itens, como sexo, faixa etária, escolaridade, estado civil, tipo de residência e cargo.

Procedimentos de coleta de dados e cuidados éticos

A aplicação dos instrumentos de pesquisa (CAAE: 38367714.0.0000.5013) foi dada de forma não probabilística, por acessibilidade e de forma individual via questionário eletrônico, utilizando-se convites por *e-mail* e postagens nas redes sociais. Os participantes, que aceitaram colaborar voluntariamente com a pesquisa - assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido -, foram esclarecidos sobre o anonimato e sigilo de suas respostas e requeridos a responder o questionário eletrônico. Garantiu-se o respeito às diretrizes éticas que regem a pesquisa com seres humanos. Além disso, o estudo não envolveu engodo, constrangimento ou risco aos participantes, sendo necessário apenas o tempo aproximado de 20 minutos para o preenchimento dos questionários.

Procedimentos de análise de dados

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

Resultados

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

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

| | M | DP | Mín-Máx | EP | IC de 95% LI, LS |
|---------------------------------|-------|------|---------|------|---------------------|
| JSS | | | | | |
| JSS 1 - Demanda | 16,07 | 2,69 | 5 - 20 | 0,18 | 15,70, 16,44 |
| JSS 2 - Controle JSS | 17,91 | 2,71 | 6 - 24 | 0,18 | 17,54, 18,28 |
| JSS 3 - Apoio Social | 17,22 | 3,89 | 6 - 24 | 0,27 | 16,68, 17,75 |
| MBI | | | | | |
| MBI 1 - Exaustão Emocional | 27,71 | 8,77 | 9 - 45 | 0,60 | 26,51, 28,91 |
| MBI 2 - Despersonalização | 12,29 | 4,65 | 5 - 25 | 0,32 | 11,65, 12,93 |
| MBI 3 - Realização profissional | 27,19 | 4,84 | 8 - 40 | 0,33 | 26,52, 27,85 |

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

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

| Categoria | Total | Modelo demanda-controle | | | | | | | | p | | |
|--------------|-----------|-------------------------|---------|----------------|---------|------------------|---------|----------------|---------|----|---------|-------|
| | | Baixa exigência | | Trabalho ativo | | Trabalho passivo | | Alta exigência | | | | |
| Toda amostra | n = 215 | 61 | -28,40% | 62 | -28,80% | 41 | -19,10% | 51 | -23,70% | | | |
| Sexo | Masculino | 95 | -44,20% | 28 | -13,00% | 23 | -10,70% | 21 | -9,80% | 23 | -10,70% | 0,537 |
| | Feminino | 120 | -55,80% | 33 | -15,30% | 39 | -18,10% | 20 | -9,30% | 28 | -13,00% | |
| Faixa etária | 19 a 30 | 58 | -27,50% | 16 | -7,60% | 13 | -6,20% | 12 | (5,70%) | 17 | -8,10% | 0,221 |
| | 31 a 40 | 64 | -30,30% | 11 | -5,20% | 24 | -11,40% | 11 | -5,20% | 18 | -8,50% | |
| | 41 a 50 | 51 | -24,20% | 16 | -7,60% | 15 | -7,10% | 9 | -4,30% | 11 | -5,20% | |
| | 51 a 59 | 38 | -18,00% | 16 | -7,60% | 9 | -4,30% | 8 | -3,80% | 5 | -2,40% | |
| Apoio social | Baixo | 85 | -39,70% | 10 | -4,70% | 23 | -10,70% | 19 | -8,90% | 33 | -15,40% | 0 |
| | Alto | 129 | -60,30% | 51 | -23,80% | 39 | -18,20% | 22 | -10,30% | 17 | -7,90% | |

Nota. Valor p associado ao teste de qui-quadrado (χ^2).

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

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

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

Tomando como referência a baixa e alta exigência e o gênero dos participantes, os resultados revelaram equilíbrio entre os sexos para Baixa Exigência, não apresentando associações significativas, com 13% para o sexo masculino, e 15,3%, para o sexo feminino, bem como, para Alta Exigência, sendo 10,7% de homens e 13% de mulheres. Verificou-se, ainda, que as faixas etárias apresentaram distribuição equilibrada, embora seja possível destacar que aqueles com idade entre 19 e 30 (8,1%) e entre 31 e 40 (8,5%) estão mais expostos ao estresse ocupacional. Quanto ao Apoio Social, verificou-se a existência de associação, indicando aqueles que dispõem de menor grau de apoio social (15,4%) como submetidos a condições de alta exigência, isto é, expostos ao estresse. Em contrapartida, aqueles que dispõem de alto grau de apoio social estão na condição de baixa exigência (23,8%), considerada a situação ideal de trabalho.

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

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

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

Nota. MBI - Maslach Burnout Inventory; M = Média; F = Frequência; p = significância.

Mais uma vez, em relação a variável "gênero", os resultados permitem observar que existe um desequilíbrio entre os sexos para o alto grau de exaustão emocional, com 8,8% para o sexo masculino e 18,6% para o sexo feminino. Isto é, as mulheres apresentaram maior predisposição para a experiência de exaustão emocional. O mesmo não foi constatado para a despersonalização, visto que houve equilíbrio na distribuição, sendo 11,7% de homens e 19,6% de mulheres. Da mesma forma, o fator realização profissional, com 15,6% de mulheres e 13,7% de homens, denotou equilíbrio na distribuição. Portanto, depreende-se que homens e mulheres experimentam graus similares de despersonalização e de realização profissional, levando em consideração a amostra de participantes deste estudo.

Além disso, em virtude do alto grau apresentado para os três fatores do MBI, verificou-se que as faixas etárias se distribuíram de forma não equilibrada para os fatores exaustão emocional e despersonalização. Nota-se que, para a exaustão emocional, os participantes que apresentaram maior grau foram aqueles com faixa etária entre 19 e 30 (9%) e entre 31 e 40 (9%). Para o fator despersonalização, os participantes que apresentaram maior grau são aqueles com faixa etária entre 19 e 30 (11,0%) e entre 31 e 40 (11,0%). Em contrapartida, o fator realização profissional indicou equilíbrio na distribuição dos participantes em função da faixa etária (Tabela 3).

Considerando a variável apoio social e as condições do modelo demanda-controle em função dos três fatores do MBI (Tabela 4), avalia-se que há diferença pelas condições de exposição ao estresse - modelo demanda-controle.

Os resultados revelaram que há diferenças nas condições do modelo demanda-controle em função de baixo ou alto grau de apoio social. Focalizando o alto grau de exaustão emocional, observou-se que 22,9% dos participantes apresentaram baixo apoio social e apenas 4,2% apresentaram alto apoio social. Para o alto grau de despersonalização, observou-se que 23,9% dos participantes apresentaram baixo apoio social e apenas 7,5% apresentaram

alto apoio social. Portanto, depreende-se que o baixo grau de apoio social vivenciado está associado ao alto grau de exaustão emocional e despersonalização. Para o alto grau de realização profissional, observou-se que 4,3% apresentaram baixo apoio social e 25,1% alto apoio social. Isto é, o alto grau de apoio social está associado ao alto grau de realização profissional.

Tomando como referência o alto grau de exaustão emocional, verificou-se que 11,7% estão classificados como em alta exigência e 0,9% em baixa exigência. Ao considerar o alto grau de despersonalização, verifica-se que 12,3% estão classificados como em alta exigência e 2,4% em baixa exigência. Em contrapartida, para o alto grau de realização profissional, verifica-se que apenas 1% dos pesquisados estão classificados como em alta exigência e 13,3% em baixa exigência. Portanto, aqueles que experimentam a situação de alta exigência no trabalho tendem também a apresentar um alto grau de exaustão emocional e despersonalização, mas apresentam baixo grau de realização profissional.

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

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

Nota. Valor p associado ao teste qui-quadrado (χ^2).

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

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

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

Nota. r = correlação r de Pearson; B (Unstandardized Coefficients) = inclinação da reta de regressão; EP = erro padrão (Std. error); 13 (Standardized Coefficients) = indicador da relação entre VD e VI; r^2 = Proporção de variância explicada; Razão F = Probabilidade associada ao r^2 .

Os resultados obtidos com esta análise, de modo geral, indicam que o modelo foi responsável por 56% da variância da exaustão emocional e se ajusta adequadamente aos dados [$F(3,208) = 89,81$; $p = 0,000$]. O fator demanda ($\beta = 0,44$; $p = 0,000$) explica positivamente a exaustão emocional. Isto é, quanto maior o grau de demanda, maior o grau de exaustão emocional. Contrariamente, controle ($\beta = -0,13$; $p = 0,000$) e apoio social ($\beta = -0,41$; $p = 0,000$) providenciam uma explicação negativa para a exaustão emocional. Dessa forma, quanto maior o grau de controle e apoio social, menor o grau de exaustão emocional.

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

Tabela 6

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

| Escala de Estresse no Trabalho | r | B | EP | β | t | p |
|--------------------------------|--------------|-------|------|---------|----------------------------------|-------|
| Constante | | 18,11 | 2,47 | | 7,32 | 0,000 |
| JSS 1 – Demanda | 0,38(0,000) | 0,42 | 0,09 | 0,24 | 4,46 | 0,000 |
| JSS 2 – Controle | -0,38(0,000) | -0,13 | 0,10 | -0,07 | -1,23 | 0,219 |
| JSS 3 - Apoio Social | -0,61(0,000) | -0,59 | 0,07 | -0,50 | -7,87 | 0,000 |
| | | | | | $r = 0,65$ | |
| | | | | | $r^2 = 0,42$ | |
| | | | | | r^2 ajustado = 0,41 | |
| | | | | | $F(3,207) = 51,00$; $p = 0,000$ | |

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

Os resultados obtidos com esta análise, de modo geral, indicaram que o modelo foi responsável por 42% da variância da despersonalização e se ajusta adequadamente aos dados [$F(3,207) = 51,00$; $p = 0,000$]. O fator demanda ($\beta = 0,24$; $p = 0,000$) explica positivamente a despersonalização - quanto maior o grau de demanda, maior o grau de despersonalização. Em contrapartida, o apoio social providencia uma explicação negativa para a despersonalização ($\beta = -0,50$; $p = 0,000$). Assim, quanto maior o grau de apoio social, menor o grau de despersonalização. Quanto ao controle, esse não demonstrou explicar significativamente a despersonalização ($\beta = -0,07$; $p = 0,219$).

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

Tabela 7

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

| Escala de Estresse no Trabalho | r | B | EP | β | t | p |
|--------------------------------|--------------|-------|------|---------|-----------------------|-------|
| Constante | | 10,27 | 2,57 | | 3,98 | 0,000 |
| JSS 1 - Demanda | -0,20(0,003) | -0,08 | 0,09 | -0,04 | -0,84 | 0,400 |
| JSS 2 - Controle | 0,52(0,000) | 0,48 | 0,11 | 0,27 | 4,32 | 0,000 |
| JSS 3 - Apoio Social | 0,61(0,000) | 0,55 | 0,08 | 0,44 | 6,94 | 0,000 |
| | | | | | $r = 0,64$ | |
| | | | | | $r^2 = 0,41$ | |
| | | | | | r^2 ajustado = 0,41 | |
| | | | | | $F(3,205) = 49,28$; | |
| | | | | | $p = 0,000$ | |

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

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

Discussão

Os resultados encontrados sugerem que os constructos avaliados devem ser criteriosa e continuamente estudados, visto que os níveis de exposição ao estresse ocupacional e o conseqüente esgotamento na presente amostra foram elevados, especialmente em comparação a estudos anteriormente realizados (p. ex., Amigo et al., 2014; Gomes et al., 2013; Petarli et al., 2015). Quanto ao modelo demanda-controle, entre quatro condições possíveis, constatou-se que 28,4% dos participantes do estudo se situaram na condição de baixa exigência (considerada a condição de referência e que conjuga baixa demanda e alto controle), isto é, a condição de não exposição ao estresse ocupacional. No entanto, verificou-se que 23,5% da amostra se encontram na condição de alta exigência que conjuga alta demanda e baixo controle (maior exposição ao estresse ocupacional).

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

Apesar disso, de acordo com Petarli et al. (2015), a não predominância da alta exigência decorre do instrumento e do modelo demanda-controle. Privilegia-se a organização do trabalho em detrimento de outros aspectos relacionados a percepção do estresse ocupacional, o que pode ter limitado a avaliação do estresse. Contudo, é importante frisar a demanda por desenvolver ou adaptar instrumentos psicométricos com o objetivo de avaliar estressores ocupacionais, desde a perspectiva já apontada por Sonnentag e Frese (2003).

Também, os resultados indicam que o maior risco de estresse ocupacional está associado ao baixo grau de apoio social para a presente amostra. Petarli et al. (2015) também encontraram resultados semelhantes. Seguindo essa linha de pensamento, Theorell (1996, 2000) argumentava que o baixo apoio social, no ambiente de trabalho, pode desencadear conseqüências negativas para saúde dos trabalhadores. O autor explica que o apoio social atua como um fator de proteção diante do estresse ocupacional, pois amortece o efeito negativo do desequilíbrio entre a demanda e o controle sobre a saúde.

Verificou-se que o gênero não suscita diferenças significativas quando se consideram as quatro condições do modelo demanda-controle, já que houve uma distribuição equilibrada entre homens e mulheres. Entretanto, vale destacar que houve um maior percentual de mulheres (13%) na condição de alta exigência do que de homens (10,7%) e que esse achado já foi reportado, por exemplo, por Amigo et al. (2014). Os autores argumentam que as mulheres apresentam maior sensação de esgotamento físico e mental que os

homens, talvez devido à cultura impositiva do trabalho doméstico e familiar, antes e após o trabalho fora de casa (no caso das mulheres). Neste estudo, por exemplo, o número de filhos não foi considerado como variável de efeito, o que pode ser uma consideração interessante para estudos futuros. Deve-se considerar, também, a idade dos filhos, visto que bebês e crianças mais novas demandam maior cuidado.

As faixas etárias também apresentaram distribuição equilibrada. Apesar disso, os participantes com idade entre 19 e 30 e entre 31 e 40 se mostraram mais expostos ao estresse ocupacional. Amigo et al. (2014) destacam que bancários mais velhos (em geral, com idade superior a 55 anos e tempo de serviço acima de 30 anos) apresentam menor pontuação em exaustão emocional (fator do Inventário MBI). Dada a proximidade conceitual dos constructos, é pertinente ajuizar que a idade se associa com a exposição ao estresse no ambiente de trabalho. Assim, os mais jovens estariam expostos ao maior grau de estresse. Essa diferença entre trabalhadores mais jovens e mais velhos, provavelmente, ocorre devido ao ajustamento das expectativas profissionais ao longo dos anos e do menor grau de incerteza quanto ao futuro no trabalho (Amigo et al., 2014; Castro, 2013).

Quanto ao MBI, prevaleceu o nível médio para: exaustão emocional, despersonalização e realização profissional. Entretanto, os percentuais para os níveis altos de exaustão emocional e de despersonalização são expressivos, 27,4 e 31,3%, respectivamente. Para realização profissional, 20,8% se situaram na condição de baixa realização profissional. Reatto et al. (2014) constataram que os níveis de burnout em bancários se apresentaram baixos para realização profissional e altos para exaustão emocional e despersonalização. Ainda que este não tenha sido o padrão de resultado predominante neste estudo, percebe-se que um considerável percentual de bancários se mostrou em condição semelhante a reportada por Reatto et al. (2014), a saber: baixa realização profissional, alta exaustão emocional e alta despersonalização. É possível que, entre outros fatores, isto se justifique em decorrência da reestruturação do sistema financeiro e do aumento da competitividade, o que demandou fortes ajustes nos processos de trabalho e na estrutura dos bancos (Marques & Giongo, 2016).

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

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

Reatto et al. (2014) argumentam que a SB pode se agravar em função de problemas econômicos, possibilidade de demissão ou na exigência por um maior volume de trabalho. Por isso, os autores destacam que muitos fatores presentes nas rotinas dos bancários

levam a uma maior incidência de SB, as quais devem ser investigadas à luz de uma instrumentação adequada e por meio da conceptualização de uma proposta teórica mais específica.

Considerações finais

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

Apesar de já consolidada utilização dos instrumentos empregados neste estudo, é pertinente considerar a aplicação de instrumentos de regulação emocional em pesquisas futuras, bem como desenvolver e adaptar instrumentos sobre estressores específicos do ambiente de trabalho. Não obstante, devem-se considerar questões mais aprofundadas sobre as funções e atividades desempenhadas pelos bancários e a carga horária de trabalho, entre outras variáveis que poderiam ser estudadas.

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

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

Além disso, dado que o estresse é um fenômeno psicofisiológico, problemas associados a isso resultam em impacto significativo na vida e na saúde das pessoas, podendo levar inclusive a problemas mais graves, como doenças cardiovasculares (Brotman, Golden, & Wittstein, 2007; Lundberg, 2005), deficiências imunológicas (Seegerstrom & O'Connor, 2012), falha de memória (Al'Absi et al., 2002), ansiedade e depressão (Burke, Davis, Otte, & Mohr, 2005; Gotlib, Joormann, Minor, & Hallmayer, 2008), fadiga crônica (Gouveia et al., 2009; Pavan, Schmidt, Marangoni, Mendes, Tilbery, & Lianza, 2007), síndrome de burnout (Mendonça, Jucá, & Coelho, 2014; Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009) e suicídio (McShane & Von Glinow, 2014; Nakayama & Amagasa, 2004). Por isso, diversos autores são contundentes em ressaltar os benefícios organizacionais do investimento em políticas de promoção da saúde mental - seguindo, inclusive, pressupostos da teoria da Gestão da Qualidade Total, um marco importante para administração de pessoas e compreendido pelas empresas como um ganho de produtividade econômica (p. ex., Hu & Cheng, 2010; Limongi-França, 2016; Worrall & Cooper, 2012).

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

Referências

- A'Absi, M., Hugdahl, K., & Lovallo, W. R. (2002). Adrenocortical stress responses and altered working memory performance. *Psychophysiology*, 39(1), 95-99. doi: [10.1017/S0048577202001543](https://doi.org/10.1017/S0048577202001543)
- Alves, M. G. M., Chor D., Faerstein, E., Lopes, C. S., & Werneck, G. L. (2004). Versão resumida da "job stress scale": Adaptação para o português. *Revista de Saúde Pública*, 38(2), 164-171. doi: [10.1590/S0034-89102004000200003](https://doi.org/10.1590/S0034-89102004000200003)
- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., & Ledesma, 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](https://doi.org/10.7334/psicothema2013.282)
- Andrade, A. L. de, Moraes, T. D., Tosoli, A. M., & Wachelke, J. (2015). Burnout, clima de segurança e condições de trabalho em profissionais hospitalares. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 15(3), 233-245. doi: [10.17652/rpot/2015.3.565](https://doi.org/10.17652/rpot/2015.3.565)
- Andrade, G. O., & Dantas, R. A. A. (2015). Transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho em médicos anestesiológicos. *Brazilian Journal of Anesthesiology*, 65(6), 504-510.
- Barcaui, A., & Limongi-França, A. C. (2014). Stress, coping strategies and quality of life: A survey of Brazilian managers. *Revista de Administração Contemporânea*, 18(5), 670-694. doi: [10.1590/1982-7849rac20141865](https://doi.org/10.1590/1982-7849rac20141865)
- Brotman, D. J., Golden, S. H., & Wittstein I. S. (2007). The cardiovascular toll of stress. *The Lancet*, 370(9592), 1089-1100. doi: [10.1016/S0140-6736\(07\)61305-1](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61305-1)
- Burke, H. M., Davis, M. C., Otte, C., & Mohr, D. C. (2005). Depression and cortisol responses to psychological stress: A meta-analysis. *Psychoneuroendocrinology*, 30(9), 846-856. doi: [10.1016/j.psyneuen.2005.02.010](https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2005.02.010)
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. C. (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](https://doi.org/10.1590/S1413-73722004000300018)
- Castro, F. G. de. (2013). Burnout e complexidade histórica. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 13(1), 49-60.
- Chisholm, et al. (2016). Scaling-up treatment of depression and anxiety: A global return on investment analysis. *Lancet Psychiatry*, 3(5), 415-424. doi: [10.1016/S2215-0366\(16\)30024-4](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(16)30024-4)
- Chou, L. P., Li, C. Y., & Hu, S. C. (2014). Job stress and burnout in hospital employees: Comparisons of different medical professions in a regional hospital in Taiwan. *British Medical Journal Open*, 4(2), 1-7. doi: [10.1136/bmjopen-2013-004185](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2013-004185)
- Crockett, L. J., Iturbide, M. I., Torres Stone, R. A., McGinley, M., Raffaelli, M., & Carlo, G. (2007). Acculturative stress, social support, and coping: Relations to psychological adjustment among Mexican American college students. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 13(4), 347-355. doi: [10.1037/1099-9809.13.4.347](https://doi.org/10.1037/1099-9809.13.4.347)
- Day, T. A. (2005). Defining stress as a prelude to mapping its neurocircuitry: No help from allostasis. *Progress in Neuro-Psychopharmacology and Biological Psychiatry*, 29(8), 1195-1200. doi: [10.1016/j.pnpbp.2005.08.005](https://doi.org/10.1016/j.pnpbp.2005.08.005)
- Gomes, T. C., Estivalete, V. F. B., Andrade, T., & Stefanan, A. A. (2013). Estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado. *Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho - EnGPR/ANPAD*, 4 (pp. 01-14). Brasília, DF.
- Gotlib, I. H., Joormann, J., Minor, K. L., & Hallmayer, J. (2008). HPA-Axis reactivity: A mechanism underlying the associations among 5-HTTLPR, stress, and depression. *Biological Psychiatry*, 63(9), 847-851. doi: [10.1016/j.biopsych.2007.10.008](https://doi.org/10.1016/j.biopsych.2007.10.008)
- Gouveia, V. V., Milfont, T. L., Fischer, R., & Coelho, J. A. P. de M. (2009). Teoria funcionalista dos valores humanos: Aplicações para organizações. *Revista de Administração Mackenzie*, 10(3), 34-59. doi: [10.1590/S1678-69712009000300004](https://doi.org/10.1590/S1678-69712009000300004)
- Hu, H. H. S., & Cheng, C. W. (2010). Job stress, coping strategies, and burnout among hotel industry supervisors in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1337-1350. doi: [10.1080/09585192.2010.483867](https://doi.org/10.1080/09585192.2010.483867)
- Karasek, R., & Theörell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kovaleski, D. F., & Bressan, A. (2012). A síndrome de burnout em profissionais de saúde. *Saúde & Transformação Social*, 3(2), 107-113.
- Lazarus, R. S. (2006). Emotions and interpersonal relationships: Toward a person-centered conceptualization of emotions and coping. *Journal of Personality*, 74(1), 9-46. doi: [10.1111/j.1467-6494.2005.00368.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2005.00368.x)
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Ledoux, J. E., & Damásio, A. R. (2014). Emoções e sentimentos. In E. R. Kandel, J. H. Schwartz, T. M. Jessell, S. A. Siegelbaum, & A. J. Hudspeth (Eds.), *Princípios de neurociências* (5a. ed., pp. 938-951). Porto Alegre: AMGH.
- Limongi-França, A. C. (2016). Qualidade de vida no trabalho: Estresse e estratégias de enfrentamento. In M. V. C. Rodrigues (Org.), *Qualidade de vida no trabalho* (pp. 217-238). São Paulo: Vozes.
- Lundberg, U. (2005). Stress hormones in health and illness: The roles of work and gender. *Psychoneuroendocrinology*, 30(10), 1017-1021. doi: [10.1016/j.psyneuen.2005.03.014](https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2005.03.014)
- Machado, P. G. B., & Porto-Martins, P. C. (2015). Condições organizacionais enquanto terceiras variáveis entre burnout e engagement. *Diaphora*, 13(1), 35-44.
- Marques, G. da S., & Giongo, C. R. (2016). Trabalhadores bancários em sofrimento: Uma análise da literatura nacional. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, 16(3), 220-247. doi: [10.17652/rpot/2016.3.704](https://doi.org/10.17652/rpot/2016.3.704)
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi: [10.1146/annurev.psych.52.1.397](https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397)
- McEwen, B. S., Bowles, N. P., Gray, J. D., Hill, M. N., Hunter, R. G., Karatsoreos, I. N., & Nascial, C. (2015). Mechanisms of stress in the brain. *Nature Neuroscience*, 18(10), 1353-1363. doi: [10.1038/nn.4086](https://doi.org/10.1038/nn.4086)
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2014). *Comportamento organizacional: Conhecimento emergente, realidade global* (6a ed.). Porto Alegre: AMGH.
- Mendonça, V. L., Coelho, J. A. P. M., & Jucá, M. J. (2012). Síndrome de burnout em médicos docentes de uma instituição pública. *Psicologia em Pesquisa*, 6(2), 90-100. doi: [10.5327/Z1982-12472012000200002](https://doi.org/10.5327/Z1982-12472012000200002)
- Mendonça, V. L. G., Jucá, M. L., & Coelho, J. A. P. M. (2014). *Síndrome de Burnout: Da compreensão ao diagnóstico e encaminhamento*. Maceió: Edufal.
- Ministério da Previdência Social - MPS (2014). *Saúde e segurança do trabalho: Estudo da previdência social indica mudança nas causas de afastamento do trabalho*. Brasília: Ministério da Previdência Social do Brasil. Recuperado de <http://www.previdencia.gov.br/noticias/saude-e-seguranca-do-trabalho-estudo-da-previdencia-social-indica-mudanca-nas-causas-de-afastamento-do-trabalho/>
- Ministério da Previdência Social (2016). *A concessão de auxílio-doença relacionado a Ler/Dort nos anos de 2006 a 2014*. Brasília: Ministério da Previdência Social do Brasil. Recuperado de http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2016/09/Boletim_1_2016_11_05_2016.pdf
- Ministério da Saúde do Brasil (2001). *Doenças relacionadas ao trabalho: Manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil.
- Nakayama, T., & Amagasa, T. (2004). Special reference to employee knowledge about depression and suicide: Baseline results of a workplace-based mental health support program. *Psychiatry and Clinical Neurosciences*, 58(3), 280-284. doi: [10.1111/j.1440-1819.2004.01232.x](https://doi.org/10.1111/j.1440-1819.2004.01232.x)
- Ozbay, F., Johnson, D. C., Dimoulas, E., Morgan III, C. A., Charney, D., & Southwick, S. (2007). Social support and resilience to stress: From neurobiology to clinical practice. *Psychiatry (Edgmont)*, 4(5), 35-40.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2004). Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 9(1), 45-52. doi: [10.1590/S1413-294X2004000100006](https://doi.org/10.1590/S1413-294X2004000100006)
- Pavan, K., Schmidt, K., Marangoni, B., Mendes, M. F., Tilbery, C. P., & Lianza, S. (2007). Esclerose múltipla: Adaptação transcultural e validação da escala modificada de impacto de fadiga. *Arquivos de Neuro-Psiquiatria*, 65(3), 669-673. doi: [10.1590/S0004-282X2007000400024](https://doi.org/10.1590/S0004-282X2007000400024)

- Petarli, G. B., Zandonade, E., Salaroli, L. B., & Bissoli, N. S. (2015). Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória - ES, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(12), 3925-3934. doi: [10.1590/1413-812320152012.01522015](https://doi.org/10.1590/1413-812320152012.01522015)
- Reatto, D., Silva, D. A., Isidoro, M. L., & Rodrigues, N. T. (2014). Prevalência da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP). *Archives of Health Investigation*, 3(2), 1-8.
- Reeve, J. (2006). *Motivação e emoção*. Rio de Janeiro: LTC.
- Reis, A. L. P. P. dos, Fernandes, S. R. P., & Gomes, A. F. (2010). Estresse e fatores psicossociais. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 30(4), 712-725. doi: [10.1590/S1414-98932010000400004](https://doi.org/10.1590/S1414-98932010000400004)
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220. doi: [10.1108/13620430910966406](https://doi.org/10.1108/13620430910966406)
- Segerstrom, S. C., & O'Connor, D. B. (2012). Stress, health and illness: Four challenges for the future. *Psychology & Health*, 27(2), 128-140. doi: [10.1080/08870446.2012.659516](https://doi.org/10.1080/08870446.2012.659516)
- Shirrmeyer, R., & Limongi-França A. C. (2012). A qualidade de vida no trabalho: Relações com o comprometimento organizacional nas equipes multicategoriais. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 12(3), 283-298.
- Silva, R. R. da. (2009). Uma análise da pressão no trabalho, da liberdade e do apoio social entre servidores de um tribunal. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12(1), 123-135.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive handbook of psychology, volume 12: Industrial and organizational psychology* (pp. 453-491). Hoboken: Wiley.
- Sousa, M. B. C., Silva, H. P. A., & Galvão-Coelho, N. L. (2015). Resposta ao estresse: I. Homeostase e teoria da alostase. *Estudos de Psicologia*, 20(1), 2-11.
- Suñer-Soler, R., Grau-Martín, A., Flichtentrei, D., Prats, M., Braga, F., FontMayolas, S., & Gras, M. E. (2014). The consequences of burnout syndrome among healthcare professionals in Spain and Spanish speaking Latin American countries. *Burnout Research*, 1(2), 82-89. doi: [10.1016/j.burn.2014.07.004](https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.07.004)
- Tamayo, M. R. (1997). *Relação entre a Síndrome de Burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos* (Dissertação de Mestrado não-publicada). Programa de Pós- Graduação em Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília.
- Theorell, T. (1996). The demand-control-support model for studying health in relation to the work environment: An interactive model. In K. Orth-Gómer, & N. Schneiderman (Eds.), *Behavioral medicine approaches to cardiovascular disease prevention* (pp. 69-85). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Theorell, T. (2000). Working conditions and health. In L. Berkman, & I. Kawachi (Eds.), *Social epidemiology* (pp. 95-118). New York: Oxford University Press.
- Ulhôa, M. de L., Garcia, F. C., Lima, C. T., & Castro, P. A. A. (2011). Estresse ocupacional dos trabalhadores de um hospital público de Belo Horizonte: Um estudo de caso nos centros de terapia intensiva. *Revista de Gestão*, 18(3), 409-426. doi: [10.5700/rege433](https://doi.org/10.5700/rege433)
- Wisetborisut, A., Angkurawaranon, C., Jiraporncharoen, W., Uaphanthasath, R., & Wiwatanadate, P. (2014). Shift work and burnout among health care workers. *Occupational Medicine* (London), 64(4), 279-286. doi: [10.1093/occmed/kqu009](https://doi.org/10.1093/occmed/kqu009)
- Worral, L., & Cooper, C. (2012). *Quality of working life: Managers wellbeing, motivation and productivity*. London: Chartered Management Institute.