



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO

RAYSSA CLEIDE DE OLIVEIRA

**A PREVALÊNCIA DA SÍNDROME DE *BURNOUT* DE PROFISSIONAIS
BANCÁRIOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

MOSSORÓ

2023

RAYSSA CLEIDE DE OLIVEIRA

**A PREVALÊNCIA DA SÍNDROME DE *BURNOUT* DE PROFISSIONAIS
BANCÁRIOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

Dissertação apresentada ao Mestrado em Administração do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração.

Linha de Pesquisa: Processos Organizacionais e Decisórios

Orientadora: Agostinha Mafalda Barra de Oliveira, Profa. Dra.

MOSSORÓ

2023

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tomar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

O48p Oliveira, Rayssa Cleide de.
A PREVALÊNCIA DA SÍNDROME DE BURNOUT DE
PROFISSIONAIS BANCÁRIOS DO ESTADO DO RIO GRANDE
DO NORTE / Rayssa Cleide de Oliveira. - 2023.
64 f. : il.

Orientadora: Agostinha Mafalda Barra de
Oliveira.
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Programa de Pós-graduação em
Mestrado em Administração, 2023.

1. Síndrome de burnout. 2. Setor bancário. 3.
Estratégias de defesas. 4. Bancos públicos. 5.
Bancos privados. I. Oliveira, Agostinha Mafalda
Barra de , orient. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em conformidade
com AACR2 e os dados fornecidos pelo) autor(a).
Biblioteca Campus Mossoró / Setor de Informação e Referência
Bibliotecária: Keina Cristina Santos Sousa e Silva
CRB: 15/120

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

RAYSSA CLEIDE DE OLIVEIRA

**A PREVALÊNCIA DA SÍNDROME DE *BURNOUT* DE PROFISSIONAIS
BANCÁRIOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

Dissertação apresentada ao Mestrado em Administração do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração.

Linha de Pesquisa: Processos Organizacionais e Decisórios

Defendida em: 09 / 03 / 2023.

BANCA EXAMINADORA

Assinado de forma digital por Agostinha Mafalda Barra de Oliveira
Dados: 2023.03.10 09:27:14 -03'00'

Profa. Dra. Agostinha Mafalda Barra de Oliveira (UFERSA)
Presidente

Miriam
Karla Rocha

Assinado digitalmente
por Miriam Karla Rocha
Data: 2023-03-10 19:
38:34

Profa. Dra. Miriam Karla Rocha (UFERSA)
Membro Examinador



Documento assinado digitalmente
JULIANA CARVALHO DE SOUSA
Data: 11/03/2023 00:05:16-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Profa. Dra. Juliana Carvalho de Sousa (UFPI)
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter-me dado força e coragem para nunca desistir dos meus sonhos e sempre batalhar pelos meus objetivos, mesmo diante de todas as dificuldades que surgiram ao longo dessa longa jornada acadêmica.

À minha família que sempre me apoiou e esteve presente em todos os momentos da minha vida.

Agradeço a Universidade Federal Rural do Semi-Árido por estar presente nesse momento tão especial e por estar cada vez mais incentivando os alunos a nunca desistirem dos seus sonhos.

À minha querida orientadora Dra. Agostinha Mafalda Barra de Oliveira, por sua dedicação, paciência e saber, além do seu apoio que foi muito importante para a conclusão desta pesquisa. Muito obrigada!

Agradeço as professoras participantes da banca examinadora, Dra. Miriam Karla Rocha e Dra. Juliana Carvalho de Sousa, pela disposição em ajudar, dando-me sugestões construtivas para a execução desta pesquisa.

A todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Administração, em que tive a honra de ser aluna, por todo aprendizado depositado durante toda a trajetória do curso e por toda disposição e boa vontade em ajudar.

Agradeço aos meus amigos e companheiros dessa trajetória por cada apoio, alegria e tristeza compartilhadas. Com vocês, foi mais fácil conseguir chegar até aqui. Construimos laços que jamais serão esquecidos por mim.

Aos meus amigos de trabalho por toda ajuda nas divulgações dos questionários desta pesquisa, pela disposição e cada palavra de força para me encorajar cada vez mais a nunca desistir dos meus sonhos. A vocês o meu grande reconhecimento.

“É na adversidade que o ser humano consegue expressar seu melhor desempenho”.

Autor Desconhecido

RESUMO

No Brasil, a síndrome de *burnout* (SB) vem afetando em média 30% dos mais de 100 milhões dos trabalhadores em todo país. Este cenário não difere no setor bancário, devido à grande pressão que há nessas organizações, principalmente pelo alcance de metas. Dessa forma, fatores sociodemográficos e funcionais podem contribuir para o surgimento ou agravamento da SB. Nesse ínterim, resta aos profissionais desse setor encontrar estratégias de defesa que possam mitigar o sofrimento causado por esses fatores. Pelo exposto, o objetivo desse estudo é verificar a relação da SB com as variáveis sociodemográficas, funcionais e uso de estratégias de defesas de profissionais do setor bancário do Estado do Rio Grande do Norte. Para tanto, foi realizado uma pesquisa descritiva, do tipo *survey*, com abordagem quantitativa. 262 bancários responderam ao Questionário Sociodemográfico e Funcional e ao Maslach Burnout Inventory – General Survey, disponibilizados no *Google Forms*. 51,2% dos respondentes não apresentaram um nível alto em nenhuma das três dimensões da SB; 35,7% apresentaram altos escores em apenas uma dimensão; 10,9% apresentaram um alto escore em duas dimensões e 2,3% obtiveram um escore alto nas três dimensões. As estratégias de defesas mais utilizadas por esses bancários é a racionalização, seguida da negação, da passividade e por último do individualismo. Com base nas análises de regressão logística realizadas para cada uma das dimensões da SB, verifica-se que o uso das estratégias de individualismo e de negação são significativas para predizer as dimensões exaustão emocional e despersonalização e a variável sexo para predizer a dimensão reduzida realização profissional. De posse destes dados, espera-se que este estudo alerte os gestores das instituições bancárias para investirem na saúde física e mental de seus profissionais. Além disso, atende a uma lacuna identificada na literatura; uma vez que o tema sobre a relação da síndrome de *burnout* no setor bancário ainda se encontra escassa. Pelo exposto, pode trazer uma contribuição tanto em termos práticos quanto teóricos.

Palavras-chave: Síndrome de *burnout*. Setor bancário. Estratégias de defesas. Bancos públicos. Bancos privados.

ABSTRACT

In Brazil, burnout syndrome (BS) has been affecting an average of 30% of the more than 100 million workers across the country. This scenario is no different in the banking sector, due to the great pressure that exists in these organizations, mainly for the achievement of goals. Thus, sociodemographic, and functional factors may contribute to the onset or worsening of BS. In the meantime, it remains for professionals in this sector to find defense strategies that can mitigate the suffering caused by these factors. Based on the above, the objective of this study is to verify the relationship between BS and sociodemographic and functional variables and the use of defense strategies by professionals in the banking sector in the State of Rio Grande do Norte. For that, descriptive research was carried out, of the survey type, with a quantitative approach. 262 bank employees answered the Sociodemographic and Functional Questionnaire and the Maslach Burnout Inventory – General Survey, available on Google Forms. 51.2% of respondents did not have a high level in any of the three BS dimensions; 35.7% had high scores in only one dimension; 10.9% scored high on two dimensions and 2.3% scored high on all three

dimensions. The defense strategies most used by these bank employees are rationalization, followed by denial, passivity and finally individualism. Based on the logistic regression analyzes carried out for each of the BS dimensions, it is verified that the use of individualism and denial strategies are significant for predicting the emotional exhaustion and depersonalization dimensions, and the gender variable for predicting the reduced professional achievement dimension. With these data in hand, this study is expected to alert bank managers to invest in the physical and mental health of their professionals. In addition, it addresses a gap identified in the literature, since the theme on the relationship of the burnout syndrome in the banking sector is still scarce. Based on the above, it can contribute both in practical and theoretical terms.

Keywords: Burnout syndrome; Banking sector; Defense strategies; Public banks. Private banks.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo teórico	30
---------------------------------	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Itens do QSF	32
Quadro 2 - Itens do MBI-GS por dimensão	33
Quadro 3- <i>Status</i> das hipóteses após seus testes.....	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Análise descritiva das variáveis sociodemográficas e funcionais dos participantes do estudo – dados categóricos	39
Tabela 2 -Análise descritiva das variáveis sociodemográficas e funcionais dos participantes do estudo – dados numéricos.....	40
Tabela 3 - Análise de confiabilidade do MBI-GS e suas subescalas	40
Tabela 4 - Diagnóstico do nível de incidência de cada dimensão da SB	41
Tabela 5 - Nível de incidência de burnout.....	41
Tabela 6 - Estratégias de defesas utilizadas pelos participantes deste estudo.....	42
Tabela 7 - Modelo de regressão logística para a dimensão exaustão emocional	43
Tabela 8 - Variáveis não presentes na equação do modelo de regressão logística para a dimensão exaustão emocional	44
Tabela 9 - Modelo de regressão logística para a dimensão despersonalização.....	44
Tabela 10 - Variáveis não presentes na equação do modelo de regressão logística para a dimensão despersonalização.....	45
Tabela 11 - Modelo de regressão logística para a dimensão reduzida realização profissional	45
Tabela 12 - Variáveis não presentes na equação do modelo de regressão logística para a dimensão reduzida realização profissional.....	46
Tabela 13 - Análise descritiva das cidades dos participantes do estudo	63
Tabela 14 - Análise descritiva das instituições Financeiras dos participantes do estudo.....	64

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANAMT	Associação Nacional de Medicina do Trabalho
CID-11	11ª Revisão da Classificação Internacional de Doenças
H	Hipótese
MBI-GS	<i>Maslach Burnout Inventory – General Survey</i>
OMS	Organização Mundial da Saúde
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
PPGA	Programa de Pós-Graduação em Administração
QSF	Questionário Sociodemográfico e Funcional
RN	Rio Grande do Norte
SB	Síndrome de <i>burnout</i>
SP	Escore Padronizado
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UERN	Universidade do Estado do Rio Grande do Norte
UFERSA	Universidade Federal Rural do Semi-Árido

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 OBJETIVOS DO ESTUDO	17
1.2 JUSTIFICATIVA	19
2 HIPÓTESES DO ESTUDO	21
2.1 VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS	21
2.1.1 Idade	21
2.1.2 Sexo	22
2.2 VARIÁVEL FUNCIONAL.....	24
2.2.1 Constituição	24
2.3 ESTRATÉGIAS DE DEFESA.....	25
2.3.1 Individualismo	26
2.3.2 Negação	27
2.3.3 Passividade	28
2.3.4 Racionalização	29
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	31
3.1 TIPO DE PESQUISA	31
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	31
3.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA	32
3.4 ESTRATÉGIAS DE COLETA	34
3.5 ESTRATÉGIAS DE ANÁLISE.....	34
3.6 PROCEDIMENTOS ÉTICOS.....	36
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	39
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	39
4.2 ANÁLISE EXPLORATÓRIA DOS DADOS.....	40
4.3 ANÁLISE DO NÍVEL DE INCIDÊNCIA DE BURNOUT	40
4.4 IDENTIFICAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE DEFESA UTILIZADAS	42
4.5 MODELOS DE REGRESSÃO LOGÍSTICA PARA CADA DIMENSÃO.....	43
4.6 <i>STATUS</i> E DISCUSSÃO DAS HIPÓTESES.....	46
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
5.1 SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS.....	51
5.2 CONTRIBUIÇÕES DA PESQUISA	52

5.3 LIMITAÇÕES DO ESTUDO	52
5.4 RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....	53
6 REFERÊNCIAS	54
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO E FUNCIONAL.....	61
ANEXO A – INSTRUMENTO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI-GS)	62
ANEXO B – LISTA DE CIDADES DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO	63
ANEXO C – LISTA DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO.....	64

1 INTRODUÇÃO

A preocupação com a saúde mental dentro das organizações está cada vez mais ganhando forças em um cenário em que os transtornos mentais já não são mais vistos como algo superficial (FREITAS; SILVA, 2020). Os transtornos mentais, provenientes do contexto laboral, surgem por meio de um conjunto das atividades vistas como trabalho físico, em interação com o corpo e o mecanismo psíquico (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE - OPAS, 2019); além de serem considerados como um problema de saúde pública, no qual acomete os trabalhadores de diferentes grupos ocupacionais (GOMES *et al.*, 2020).

A tensão e os estresses vivenciados no ambiente de trabalho, tem aumentado o índice de doenças ocupacionais de natureza psíquica. A síndrome de *burnout* (SB), como uma variante do estresse ocupacional, é um exemplo de transtorno mental no trabalho (GOMES *et al.*, 2020). A SB é um transtorno psíquico de caráter depressivo e tem sintomas parecidos com os da ansiedade, do estresse e a da síndrome de pânico. Seus sintomas podem ser percebidos com a ligação da vida profissional do indivíduo (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE MEDICINA DO TRABALHO - ANAMT, 2021; OPAS, 2019). Ou seja, a SB acontece como uma resposta do trabalhador às demandas impostas em seus ambientes laborais (PAIVA, 2019).

Existe um número cada vez maior de trabalhadores, em todo o mundo, que estão acometidos pela SB (MOREIRA; SOUZA; YAMAGUCHI, 2018). No Brasil, a prevalência da SB vem afetando em média 30% dos mais de 100 milhões dos trabalhadores em todo país (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESTUDOS DO TRABALHO - ABET, 2020). Somente no ano de 2019, cerca de 20 mil trabalhadores diagnosticados com a SB pediram afastamento médico do trabalho (ANAMT, 2021). Nesse ínterim, Branco *et al.*, (2020) alegaram que a SB pode ser entendida como um problema de saúde pública.

A ANAMT (2021) destacou ainda que, em 2019 a SB foi incluída na 11ª Revisão da Classificação Internacional de Doenças (CID-11) da Organização Mundial da Saúde (OMS), em uma lista que entrará em vigor no ano de 2022. Considerando-a uma doença associada exclusivamente ao contexto laboral, devido ao estresse crônico em que os profissionais são expostos em seus ambientes de trabalho (OPAS, 2019).

Maslach e Jackson (1981) explicaram que, a SB pode se manifestar em três dimensões, são elas: exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional. A primeira dimensão é a exaustão emocional, que está ligada a perda de energia, e ao sentimento de estar acabado, sobrecarregado e esgotado psicologicamente e fisicamente. A segunda dimensão, despersonalização, também conhecida como cinismo, refere-se a uma dureza ou frieza

emocional, que leva os indivíduos a tratar as pessoas; tais como seus clientes e colegas; com indiferença, sem capacidade de empatia para com o outro. Na terceira dimensão diz respeito a reduzida realização profissional, em que o indivíduo avalia o seu próprio trabalho de forma negativa, e se sente incapaz de realizar suas tarefas (MASLACH; SHAUFELI; LEITER, 2001; SCHAUFELI; LEITER; MASLACH, 2009).

A SB acarreta vários problemas para o indivíduo como, falta de força para trabalhar, distúrbios psicossomáticos, insônia, depressão, entre outros transtornos mentais (MASLACH *et al.*, 2001, BRANCO *et al.*, 2020). Além do aspecto individual, a SB também traz consequências para toda a organização, que passa a enfrentar problemas de relacionamento no ambiente organizacional, resistência, falta de produtividade, além de outras atitudes negativas em relação ao trabalho (PAIVA, 2019).

A SB está ligada a todos os setores de atividades relacionadas ao trabalho; todas as profissões e todas as organizações, sejam do setor privado ou público (TROYER, 2012). No entanto, ela atinge principalmente profissionais que atuam direta e intensamente com outras pessoas (DIAS; ANGÉLICO, 2018). Com isso em mente, Bloise (2009) explicou que as profissões mais expostas a SB são as de tratamentos; como médicos, psicólogos e educadores; e as de serviços, como os bancários. Posto que, em concordância com Bloise (2009) e Dias e Angélico (2018), os bancários são avaliados como um grupo ocupacional com um alto risco de desenvolver a SB, o foco deste trabalho será este grupo; no caso, os trabalhadores do setor bancário.

Jardim e Carraro (2019) constataram que, os avanços tecnológicos trouxeram consequências negativas ao setor bancário, tais como demissões, maior exigência nas qualificações e dedicação destes profissionais, aumento do ritmo de trabalho e da pressão por produtividade. Nesse contexto, as instituições bancárias são marcadas por exigências de metas abusivas, para elevar a produção; excesso e ritmo exagerado de trabalho; sistemas de punições; procedimentos de controle e extrapolação do expediente de trabalho (MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, 2017).

Na pesquisa de Pinheiro, Barros e Botelho Junior (2012) observou-se o quanto os bancários são acometidos ao sofrimento em seus ambientes de trabalho; principalmente para aqueles que trabalham em instituições privadas, correndo o risco diariamente de haver alteração de salário, ser demitido, entre outras causas que afetam diretamente esses bancários. Dessa forma, observa-se que a constituição da empresa, se pública ou privada, pode ser um fator associado com a SB (PINHEIRO; BARROS; BOTELHO JUNIOR, 2012; MACEDO, 2015; a pesquisa de CERQUEIRA (2016) publicada recentemente (COELHO *et al.*, 2018); FONTES,

2017; CARNEIRO, 2019; PORTZ; AMAZARRAY, 2019; VILAÇA; BARBOSA; CAMÊLO, 2021).

Além desse fator funcional (MENDES, 2003; RESENDE; MENDES, 2004; PINHEIRO; BARROS; BOTELHO JUNIOR, 2012; MACEDO, 2015; CERQUEIRA, 2016; JAQUES; ZILIOOTTO, 2017; CARNEIRO, 2019; PORTZ; AMAZARRAY, 2019; VILAÇA; BARBOSA; CAMÊLO, 2021), outros fatores sociodemográficos; tais como sexo (AMIGO *et al.*, 2014; LI *et al.*, 2015; MACEDO, 2015; CERQUEIRA, 2016; FONTES, 2017; CARNEIRO 2019; PORTZ; AMAZARRAY, 2019; SANTOS, 2020; VILAÇA; BARBOSA; CAMÊLO, 2021) e faixa etária (AMIGO *et al.*, 2014; LI *et al.*, 2015; MACEDO, 2015; CERQUEIRA, 2016; FONTES, 2017; CARNEIRO, 2019; PORTZ; AMAZARRAY, 2019; SANTOS, 2020; VILAÇA; BARBOSA; CAMÊLO, 2021); também podem estar associados com a prevalência da SB.

Tais fatores podem ser fontes de estresse e contribuir para o surgimento ou agravamento da SB. Nesse ínterim, resta aos profissionais desse setor encontrar estratégias de defesa que possam mitigar o sofrimento causado por esses fatores.

Com base no exposto, e tendo em vista que a dinâmica organizacional e o contexto geográfico também podem contribuir com a prevalência de sofrimento psíquico no trabalho, tem-se como pergunta de pesquisa: **As variáveis sociodemográficas e funcionais e as estratégias de defesa estão associadas a prevalência da SB em profissionais bancários?**

1.1 OBJETIVOS DO ESTUDO

Para responder a essa pergunta estabelece-se como objetivo geral:

- Verificar a relação da SB com as variáveis sociodemográficas, funcionais e uso de estratégias de defesas de profissionais do setor bancário do Estado do Rio Grande do Norte.

E como objetivos específicos:

- Traçar o perfil sociodemográfico e funcional da categoria bancária;
- Mensurar o nível da SB em cada dimensão;
- Identificar as estratégias de defesa utilizadas;
- Relacionar o perfil sociodemográfico e funcional com o nível da SB;
- Relacionar o uso de estratégias de defesas com o nível da SB.

Assim, espera-se que os resultados deste estudo possam contribuir para melhor esclarecer de que forma a SB acomete esses profissionais e abrir espaço para outras discussões com base em análises mais críticas a respeito dessa síndrome nas instituições bancárias.

1.2 JUSTIFICATIVA

Tendo em vista que as instituições bancárias fazem parte de um setor importante para o desenvolvimento econômico nacional e mundial, é de se esperar que seus profissionais sejam valorizados e tenham a sua saúde física e mental preservada, para poderem desempenhar melhor suas atividades (LIMA *et al.*, 2019). No entanto, esses profissionais têm recebido pouca atenção da área acadêmica, posto que, no Brasil, as publicações acerca da SB se concentram mais em profissionais da área da saúde e da educação (DIAS; ANGÉLICO, 2018). Moronte e Albuquerque (2021) reconheceram uma carência nas pesquisas da SB em bancários no Brasil, e reforçaram a necessidade de mais estudos com essa população.

Dentre os poucos estudos publicados com bancários destacaram-se o de Li *et al.*, (2015), Cerqueira (2016), Fontes (2017), Carneiro (2019), Portz e Amazarray (2019) e Vilaça, Barbosa e Camêlo (2021). No entanto, ainda que esses estudos são os que mais se assemelham com o presente trabalho, nenhum analisou simultaneamente, além das variáveis sociodemográficas e funcionais, as estratégias defensivas utilizadas pelos bancários.

Da mesma forma, dentre os poucos trabalhos publicados que avaliaram as estratégias defensivas e de mobilização subjetiva de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário estão os de Mendes (2003), Resende e Mendes (2004), Ferreira (2007), Macedo (2015) e Mattos (2016) que foi recentemente publicado (MATTOS; MERLO, 2018), Jaques e Ziliotto (2017). Esses estudos identificaram estratégias de defesas que são utilizadas pelos profissionais bancários, mas foram realizados há mais de 10 anos (MENDES, 2003; RESENDE; MENDES, 2004; FERREIRA, 2007) e a análise não incluiu todos os profissionais bancários da agência analisada (MACEDO, 2015; MATTOS, 2016; JAQUES; ZILIOOTTO, 2017), o que requer, respectivamente, uma atualização e ampliação dos dados. Ademais, esses estudos foram realizados no Distrito Federal (MENDES, 2003; RESENDE; MENDES, 2004; FERREIRA, 2007), no Rio de Janeiro (MACEDO, 2015) e no Rio Grande do Sul (MATTOS, 2016; JAQUES; ZILIOOTTO, 2017), em contextos geográficos que apresentam uma dinâmica diferente da Região Nordeste, especificamente do interior do Rio Grande do Norte. A contribuição prática deste estudo é conhecer melhor o cenário referente a saúde mental dessas instituições, localizadas no Estado do Rio Grande do Norte, para que os gestores possam tomar decisões e realizar ações que promovam o bem-estar psíquico de seus colaboradores.

Por fim, é importante salientar que o presente estudo possui uma temática que se enquadra no Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA), da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), mais especificamente na linha de pesquisa: Processos

Organizacionais e Decisórios. Essa linha de pesquisa abrange estudos relacionados a teoria de decisões e aos aspectos comportamentais das organizações.

2 HIPÓTESES DO ESTUDO

Com o intuito de responder à problemática deste estudo, e atender aos dois últimos objetivos específicos, estabeleceram-se hipóteses para cada uma das variáveis, sociodemográficas e funcionais e das estratégias de defesas. As variáveis sociodemográficas abrangem as características pessoais dos indivíduos como: idade e sexo. A variável funcional refere-se à constituição da organização, se pertence ao setor público ou privado. E as estratégias de defesas que são utilizadas por esses bancários para protegerem-se dos sofrimentos vivenciados em sua rotina diária de trabalho.

Para efeito deste estudo, o capítulo de referencial teórico, comum nos trabalhos de conclusão de curso, será substituído pela fundamentação teórica que respalda cada uma dessas hipóteses. Conforme será apresentado nos subtópicos a seguir.

2.1 VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS

As variáveis sociodemográficas surgem como fatores de risco na origem e na evolução da SB (GUEVARA; HENAO; HERRERA, 2004). Nesse sentido, de acordo com Marinaccio *et al.*, (2013), as variáveis sociodemográficas, como idade e sexo, vêm sendo associadas cada vez mais a prevalência da SB.

2.1.1 Idade

A idade é apresentada como um fator determinante das características sociodemográficas predominante no avanço da SB (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; SANTOS, 2020). Entretanto, os resultados encontrados, em diversos estudos, mostram-se inconsistentes, sejam por variedades regionais e culturais ou pelas diferenças metodológicas adotadas (CAMPOS *et al.*, 2015).

Os estudos realizados com bancários, (AMIGO *et al.*, 2014; LI *et al.*, 2015; MACEDO, 2015; CERQUEIRA, 2016; FONTES, 2017; CARNEIRO, 2019; PORTZ; AMAZARRAY, 2019; SANTOS, 2020), e estudos realizados com outros grupos ocupacionais (FRANÇA; FERRARI, 2012; CARLOTTO *et al.*, 2014; FERREIRA; LUCCA, 2015; SILVA *et al.*, 2015; DINIZ, 2018; CARVALHO, 2020), identificaram que, a faixa etária que está mais exposta à prevalência da SB é entre 30 e 40 anos. Os autores explicam que os profissionais mais jovens

não têm experiência profissional suficiente para lidar com as várias fases do estresse encontradas no trabalho.

No entanto, a pesquisa de Vilaça, Barbosa e Camêlo (2021) realizada com bancários, identificou que os profissionais com idade entre 41 e 50 anos são os mais emocionalmente esgotados e profissionalmente desesperançados, além de considerá-los como um grupo de profissionais mais afetados e conseqüentemente mais suscetíveis ao enfrentamento da SB.

Essas diferenças existentes entre profissionais mais jovens e mais velhos, se dá por meio de suas expectativas, colocadas em seus ambientes de trabalho no decorrer dos anos e suas incertezas quanto ao futuro profissional (CASTRO, 2013). Os profissionais mais jovens, com idade até 30 anos, que estão no início de suas carreias, apresentam um maior risco de desenvolver a SB, seja por falta de experiências profissionais, por suas imaturidades ou por não terem estratégias para lidarem com seus estressores no ambiente de trabalho (AHOLA; HAKANEN, 2007; BOSTJANCIC; KOCJAN; STARE, 2015). No entanto, os profissionais mais velhos têm mais prática em lidar ao estresse, utilizando estratégias adequadas para evitar o surgimento e possuem mais experiência profissional, deixando-os mais equilibrados em relação ao trabalho (BOSTJANCIC; KOCJAN; STARE, 2015).

Para Amigo *et al.*, (2014), a idade está ligada a exposição ao estresse no ambiente de trabalho. Os indivíduos mais jovens com menos de 35 anos e com menos de 10 anos de serviço, estão mais visíveis ao maior grau de estresse, enquanto, indivíduos com a idade superior a 54 anos e tempo de serviço acima de 30 anos estão em um ajuste de suas expectativas profissionais e menos incerteza com o seu trabalho ao longo dos futuros anos.

Com base nos resultados dos estudos apresentados, observa-se que uma determinada faixa etária, a depender das características do estudo, apresenta-se mais susceptível a SB do que as outras. Nesse sentido, estabelece-se como Hipótese 1 (H1):

H1: A variável idade é significativa para predizer os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.

2.1.2 Sexo

Questões em que são relacionadas ao sexo podem influenciar significativamente no processo de adoecimento de cada indivíduo (ARAÚJO *et al.*, 2006). O papel do sexo como expressão de emoções atribui as mulheres demonstrações de seus sentimentos, expõem fragilidades e pontos sobre responsabilidade familiar (MASLACH; JACKSON, 1985). Além disso, apesar de uma maior interação masculina no quadro familiar, observada nos últimos anos,

os papéis desenvolvidos por eles nas tarefas domésticas são considerados coadjuvante em comparação com os das mulheres (JABLONSKI, 2010).

Para Salvaro e Mariano (2021), o debate sobre o trabalho doméstico e como as mulheres estão inseridas no mercado de trabalho não é um assunto recente no debate feminista, tornando-se uma desigualdade de sexo na divisão sexual de cada trabalho. Estão inseridas, a problemática da sobrecarga do trabalho doméstico das mulheres, o debate sobre a relação entre a divisão sexual do trabalho, a desigualdade de sexo e o adoecimento mental ao investigarem profissões, os quais são consideradas femininas e masculinas.

Estudos realizados com bancários identificaram que as mulheres adoecem mentalmente mais que os homens (AMIGO *et al.*, 2014; LI *et al.*, 2015; MACEDO, 2015; CERQUEIRA, 2016; FONTES, 2017; CARNEIRO, 2019; PORTZ; AMAZARRAY, 2019; SANTOS, 2020). Além desse grupo ocupacional, estudos realizados com outros grupos ocupacionais também chegaram ao mesmo resultado (SILVA; CARLOTTO, 2003, GALINDO *et al.*, 2012; LONGAS *et al.*, 2012; FRANÇA; FERRARI, 2012; SALVARO; MARIANO, 2021; NASCIMENTO FILHO; VITAL; OLIVEIRA, 2021). Para esses autores isso ocorre pelo fato de que as mulheres são mais sentimentais e mais propensas a realizarem tarefas domésticas, cuidarem da família e conseguem se expressar melhor como se sentem e isso permite que sejam identificadas com maior precisão, enquanto os homens ocultam suas emoções. Com isso, esses sintomas da SB estão relacionados à sobrecargas geradas pelas múltiplas jornadas de trabalho das mulheres, resultantes das desigualdades de sexo que atuam na produção da divisão sexual do trabalho.

Em contraponto, estudos realizados com docentes (SILVA; CARLOTTO, 2003; LEÓN-RUBIO; LEÓN-PÉREZ; CANTERO, 2013; CARLOTTO *et al.*, 2014; NÁGIME *et al.*, 2020); e com profissionais da saúde (GALINDO *et al.*, 2012) identificaram que os homens têm níveis mais elevados de despersonalização e falta de realização pessoal do que as mulheres. Para os autores desses estudos, isso acontece pelo fato de que, os homens lidam com a ideia de repressão emocional masculino, além deles lidarem pior do que as mulheres com conflitos no trabalho, os homens relatam estar exposto a condições de trabalho precursores de estresse e expressar desconforto com a supervisão do seu trabalho e a falta de reconhecimento profissional.

Pelo exposto estabeleceu-se como Hipótese 2 (H2) para esta investigação:

H2: A variável sexo é significativa para predizer os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.

2.2 VARIÁVEL FUNCIONAL

Observa-se uma diferença no contexto de trabalho entre bancos públicos e privados, visto que há elementos que diferem os dois sistemas, principalmente, nas normas organizacionais e no modo de trabalho (DIAS; ANGÉLICO, 2018). Tendo em vista que o contexto de trabalho é um fator contributivo para a relação de prazer e sofrimento vivenciada por um indivíduo em seu ambiente laboral (DEJOURS, 2003), acredita-se que a variável constituição, setor público ou privado, pode estar associada com a prevalência de SB.

2.2.1 Constituição

Para Dias e Angélico (2018), no Brasil existe uma diferença entre as constituições, isto é, instituições bancárias públicas e privadas que devem ser entendidas. Dentre dessas diferenças, a principal é a estabilidade que existe nos bancos públicos, ao contrário dos bancos privados.

Em consequência, o trabalho do setor privado é considerado mais sobrecarregado do que o setor público. Isso ocorre pelo fato de que, há abusos de metas impostas, excesso de cobranças, sobrecarga de trabalho. Além disso, a faixa salarial do setor privado ser mais baixa, em comparação ao setor público, levando os seus funcionários a trabalharem de forma desmotivadora (MACEDO, 2015).

Conforme os estudos de Resende e Mendes (2004), Pinheiro, Barros e Botelho Junior (2012), Macedo (2015), Cerqueira (2016), Jaques e Ziliotto (2017), Carneiro (2019), Santos (2020) e Vilaça, Barbosa e Camêlo (2021), atualmente, os bancários, principalmente aqueles do setor privado, estão lidando com pressões por metas, mudanças na instituição, incertezas quanto ao seu futuro e sua carreira na organização, surgimento de conflitos entre chefias, colegas de trabalhos e clientes.

Esses fatores acabam levando esses profissionais a um estresse ocupacional na organização, apresentando maiores índices de exaustão emocional e despersonalização. Com isso, os bancários vão se desgastando diariamente e dificultando sua permanência na instituição. Já os bancários das instituições públicas apresentam maiores níveis de reduzida realização profissional. Segundo os autores, Cerqueira (2016), Carneiro (2019) e Vilaça, Barbosa e Camêlo (2021), nos bancos públicos, há uma estabilidade e a não realização de suas metas não afeta sua permanência no emprego.

Os resultados dos estudos apresentados, mostram que os contextos de trabalho, sejam nos setores privados ou públicos, podem contribuir para a prevalência de SB. Pelo exposto, estabeleceu-se como Hipótese 3 (H3) para esta investigação:

H3: A variável constituição é significativa para predizer os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.

2.3 ESTRATÉGIAS DE DEFESA

Com as pressões dentro das organizações e os sofrimentos gerados no trabalho, os profissionais criam estratégias de defesas com o intuito de minimizar a percepção daquilo que os fazem sofrer no ambiente laboral; e assim proteger seu aparelho psíquico. As estratégias de defesas são consideradas um “escudo protetor” que os indivíduos utilizam para minimizar seus sofrimentos (AREOSA, 2018). Assim, segundo Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), as estratégias de defesas fazem com que o trabalho se torne suportável e possível para os trabalhadores. Em outras palavras, os trabalhadores utilizam as estratégias de defesas como forma de enfrentar esse sofrimento diário, pois ajudam a manter o equilíbrio psíquico, no sentido de promover recursos para a superação do sofrimento (MENDES, 2003).

As estratégias de defesas podem ser individuais ou coletivas. As estratégias de defesas individuais são encontradas dentro de cada indivíduo, isto é, ela surge mesmo sem haver a existência física de outros indivíduos. Já as estratégias de defesas coletivas, surgem por meio de um acordo de um grupo de trabalhadores, dependem de condições externas, sendo coordenadas e unificadas por meio das regras defensivas. As estratégias de defesas mais utilizadas são as coletivas (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Importante salientar que essas estratégias de defesas; sejam individuais ou coletivas, são utilizadas para enfrentamento, negação e mediação do sofrimento; não modificam concretamente a realidade dos profissionais, já que é um processo mental e inconsciente. Nesse sentido, as estratégias de defesas auxiliam no equilíbrio psíquico, provendo recursos para superar o sofrimento, mas não tem o papel de mobilização coletiva. Ou seja, as estratégias são mecanismos que não interferem no contexto propriamente dito, posto que os agentes estressores continuam no ambiente caso esse contexto não seja modificado (DEJOURS, 1999; MENDES, 2003).

Por isso, nem todos conseguem lidar com o sofrimento de forma satisfatória. Para Mendes (2003), tudo vai depender da relação do contexto de trabalho; suas normas, regras,

metas, condições estruturais e relações profissionais; com o mundo interior, subjetivo, de cada indivíduo.

Estudos realizados com bancários mostram que eles também utilizam as estratégias defensivas no trabalho como forma de suportar o sofrimento, proteger o ego e evitar adoecimentos, tanto psíquicos quanto físicos (MENDES, 1995/1996; MENDES, 2003; RESENDE; MENDES, 2004; FERREIRA, 2007; MACEDO, 2015; MATTOS, 2016).

Nesses estudos observou-se que as estratégias de defesas mais utilizadas pelos bancários são: individualismo (RESENDE; MENDES, 2004), negação (FERREIRA, 2007; MACEDO, 2015; MATTOS, 2016), passividade (MENDES 1995/1996) e Racionalização (MENDES 1995/1996; MENDES, 2003; FERREIRA, 2007; MACEDO, 2015; MATTOS, 2016). Para efeito deste estudo, essas serão as estratégias de defesas consideradas para análise. Por isso, serão detalhadas na sequência.

2.3.1 Individualismo

O individualismo é a naturalização de modos e fatos atuais das situações de trabalho, que levam o profissional ao isolamento, sem considerar a causa desses acontecimentos. O profissional começa a se isolar de todos, pois, sente a desconfiança, falta de solidariedade e hipocrisia, dentre outros sintomas. O que faz com que ele crie seu próprio mundo e comece a agir de modo individual (MENDES, 1995/1996).

O individualismo faz com que o profissional crie uma existência suficiente para si mesmo, levando-o a um grande isolamento, ou seja, o indivíduo cria seu mundo particular e privado dentro do ambiente de trabalho (BENJAMIM, 2012). O individualismo é utilizado diante do sentimento de fraqueza dos indivíduos, e por causa dela, eles aceitam as situações dos eventos que produzem esse sentimento (MENDES, 1995/1996).

Para Seligmann-Silva (2011), o individualismo foi induzido nos indivíduos e em suas culturas com o objetivo de começar um processo de dissolução do social. O individualismo é encontrado nos profissionais dentro do seu ambiente de trabalho, principalmente diante dos novos modos de gestão e produções.

Com os novos métodos de organização do trabalho, não há mais espaço de cooperação entre os trabalhadores, por estarem em contextos que existe um predomínio do individualismo diante a solidariedade. Nesse ínterim, os indivíduos começam a agir como uma competição

permanente, gerando acusações, dúvidas e um aumento da solidão afetiva (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Diante o trabalho bancário, o individualismo pode ser uma estratégia coletiva, incentivado por seus colegas de trabalho, fazendo competições, no sentido de mostrar quem é mais procurado nas agências, quem é mais organizado e quem possui uma cartela de cliente maior, isso tudo sem pedir ajuda aos demais (RESENDE; MENDES, 2004).

No estudo de Resende e Mendes (2004), observou-se que os bancários utilizam o individualismo como uma estratégia de defesa. O uso dessa estratégia de defesa faz com que os níveis de prazer e sofrimento se tornem moderados para estes profissionais, não deixando esse nível alto. Para os autores, a sobrevivência é mantida como a razão fundamental para os bancários conseguirem ficar em seus trabalhos, pois a segurança em seus empregos é mais importante para si e sua família, do que a sua própria autorrealização e isto, está fazendo com que esses profissionais evitem o sofrimento, conseguindo sobreviver em seus ambientes de trabalho.

Pelo exposto estabeleceu-se como Hipótese 4 (H4) para esta investigação:

H4: A variável uso do individualismo como estratégia de defesa é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.

2.3.2 Negação

A negação é quando o indivíduo procura negar a realidade como se ela não existisse (FERREIRA; MENDES, 2003). O indivíduo considera como inexistente um pensamento/sentimento, que caso ele admitisse, o causaria muita dor. Ou seja, o indivíduo utiliza essa estratégia para negar uma parte da realidade externa desagradável ou indesejável, quer seja por meio de uma fantasia de satisfação, quer seja pelo seu comportamento (FREUD, 2006).

A negação é considerada como uma rejeição consciente do indivíduo para perceber fatos perturbadores. Extrai do indivíduo a percepção necessária para lidar com os desafios externos e com a capacidade de valer-se de estratégias de sobrevivência adequadas (FREIRE; ELIAS, 2017).

Na negação os indivíduos negam os acontecimentos como forma de se prevenir de questões fontes de sofrimento (FERREIRA; MENDES, 2003; PEREZ, 2012). Para Dejours (2003), a “negação” está relacionada com o sentimento de incompetência. Isto é, o indivíduo interpreta o fracasso no trabalho como resultante de sua incompetência.

A negação pode ser sinalizada pela presença de comportamentos de desconfiança, isolamento, do aumento do individualismo e pelas banalizações das dificuldades das organizações. As organizações ocultam a culpa por causar sofrimento aos seus trabalhadores, além de atribuir essa culpa para seus trabalhadores (FERREIRA; MENDES, 2003; MACEDO, 2015).

Ferreira (2007), Macedo (2015) e Mattos (2016) identificaram a negação nos bancários. Para esses autores, o profissional nega que o problema seja uma falha da empresa e procura a adequação profissional para bater metas e conseguir crescer dentro da organização.

Pelo exposto estabeleceu-se como Hipótese 5 (H5) para esta investigação:

H5: A variável uso da negação como estratégia de defesa é significativa para predizer os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.

2.3.3 Passividade

A passividade é quando o profissional nega a sua percepção da realidade. É um comportamento de acomodação para explicar as mudanças não feitas das situações de trabalho (MENDES, 1995/1996). Os profissionais criam atitudes conformistas para proteger-se de novas decepções, já que tentativas de mudanças foram feitas dentro da organização e não foram aceitas por esses profissionais (PEREZ, 2012).

A passividade é uma estratégia utilizada contra o tédio e surge por meio de situações de ameaça em perder o emprego e de manutenção da conjuntura da empresa (BARROS; MENDES, 2003). O indivíduo, para não se confrontar com o tédio, atribui a culpa do seu trabalho monótono a fatores externos, no qual ele não tem controle, como a desmotivação do seu trabalho; gerado na divisão e conteúdo das tarefas, e nas relações sobre a hierarquia. Também é considerada uma estratégia que justifica a permanência do indivíduo no emprego, aceitando uma situação que só poderá ser mudada por fatores externos (MENDES, 1995/1996).

Para Dejours (1999), a passividade está ligada a falta de alternativas, além de se manifestar como uma silenciosa resignação e uma serventia consentida. De acordo com Mendes (1995/1996), essa estratégia é considerada prejudicial para os processos de mudanças, pois o profissional não consegue identificar o que te causa sofrimento na organização, com isso ele não expõe seus sofrimentos para os colegas de trabalho e sente-se livre de responsabilidade pelo fato de justificar a passividade para todos os colegas de trabalho.

No estudo de Mendes (1995/1996) realizado com outro grupo ocupacional foi possível identificar que os profissionais utilizaram a passividade como uma alternativa para manter o

equilíbrio psíquico, isto é, utilizam como uma forma “natural” de sobreviver dentro do ambiente de trabalho.

Pelo exposto estabeleceu-se como Hipótese 6 (H6) para esta investigação:

H6: A variável uso da passividade como estratégia de defesa é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.

2.3.4 Racionalização

A racionalização é quando o indivíduo procura dar uma justificativa plausível para uma determinada situação e/ou sofrimento causado pelo seu pensamento e/ou comportamento incongruentes com os seus valores e princípios morais. Em outras palavras, o indivíduo tenta dar uma explicação aceitável para suas ações, ideias, sentimentos e comportamentos, sendo que os seus motivos reais não são percebidos (MENDES, 1995/1996).

A racionalização é considerada como um mecanismo de defesa muito utilizada em atividades técnicas e administrativas, como nos bancos, pois permite que o trabalhador justifique as adversidades encontradas em seu ambiente de trabalho (riscos, ritmo acelerado, cobrança exagerada de produtividade) mantendo o foco distante da instituição de trabalho (MACEDO, 2015; SELIGMANN-SILVA, 2011).

De acordo com Mendes (1995/1996), a racionalização é utilizada diante frustrações para explicar de forma mais precisa os motivos que causam sofrimento nesses trabalhadores, como a divisão entre planejamento e execução e pela desestruturação das relações psicoafetivas com seus colegas. Para Seligmann-Silva (2011), esse mecanismo é utilizado de forma inconsciente pelos trabalhadores, e o objetivo da sua utilização é esconder experiências dolorosas.

A forma que os trabalhadores lidam com as situações estressantes, por meio da falta de sofrimento, valendo-se de justificativas, caracteriza o mecanismo de racionalização para indicar sentimentos de esgotamento, tristeza, falta de reconhecimento e dores físicas e moral (BARROS; MENDES, 2003).

Nos estudos de Ferreira (2007), Macedo (2015) e Mattos (2016), Mendes (2003) os profissionais utilizam a racionalização, como mecanismo de defesa, pois eles buscam o controle de seus sofrimentos vivenciados, além de ficarem quietos diante das dificuldades, procurando não modificar o que eles acreditam estar errados. Com isso, a utilização dessa estratégia de defesa nesses bancários, os ajudaram a continuar em uma “normalidade sofrente” nas suas organizações.

Pelo exposto estabeleceu-se como Hipótese 7 (H7) para esta investigação:

H7: A variável uso da racionalização como estratégia de defesa é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.

Em síntese, estabelece-se como hipóteses que os níveis de SB dos profissionais do setor bancário são dependentes das variáveis idade, sexo, constituição e uso das estratégias de defesa. O modelo teórico desse trabalho está representado na Figura 1.

Figura 1 – Modelo teórico



Fonte: Elaboração própria (2023).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo é apresentado os procedimentos metodológicos utilizados para a realização desta pesquisa. Este capítulo é composto de seis tópicos, o primeiro tópico trata sobre o tipo de pesquisa, o segundo tópico sobre a população e amostra, o terceiro sobre os instrumentos de pesquisa, o quarto tópico trata sobre as estratégias de coleta, o quinto sobre a estratégia de análise; e o último, sobre os procedimentos éticos.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Quanto ao delineamento metodológico, a pesquisa se caracteriza como descritiva. As pesquisas descritivas têm como finalidade principal descrever as características de determinada população ou fenômeno, investigando as relações existentes entre as variáveis, sem manipulá-las (GIL, 2002; VERGARA, 2014). Portanto, o estudo está em consonância com o tipo de pesquisa adotada, já que analisou características de um determinado grupo, os bancários, sem realizar quaisquer manipulações das variáveis envolvidas em seu ambiente de trabalho.

A abordagem da pesquisa é de cunho quantitativo, posto que os dados coletados são objetivos e foram analisados por meio dos métodos estatísticos. Segundo Cruz (2009), a pesquisa de cunho quantitativo permite compreender determinado fenômeno por meio de números e modelos estatísticos, bem como serve para fazer inferências e testar as hipóteses de um estudo (BAUER; GASKELL, 2002; RAUPP; BEUREN, 2004).

Quanto aos procedimentos, foi utilizado o método de levantamento, ou *survey*. Freitas *et al.*, (2000) conceituam esse procedimento como uma obtenção de dados e/ou informações sobre determinadas características, opiniões e/ou ações de um grupo específico, em que é designado como representante de uma população-alvo, normalmente, por meio de instrumento de pesquisa, como questionários.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população do estudo são os profissionais bancários do Estado do Rio Grande do Norte de instituições financeiras públicas e privadas. O quantitativo de bancários é de aproximadamente 3.010 profissionais que atuam em todo Estado. Esse dado foi fornecido verbalmente, mediante solicitação da autora, pelos representantes do Sindicato dos Bancários do RN, que abrange a grande Natal e Região, Seridó e Região, Agreste/Trairi e Região, Mato

Grande/Salineira e Região e Central e Região; e do Sindicato dos Bancários de Mossoró, que abrange toda Região do Oeste Potiguar.

Tendo em vista o quantitativo estimado, com base no cálculo amostral, com um nível de confiança de 95% e um erro de estimação de 6%, o tamanho da amostra mínimo para que esse estudo fosse representativo foi de 254 bancários (RICHARDSON, 2017). Ao todo se obteve um total de 262 questionários preenchidos e válidos, um número superior ao representativo mínimo. O que significa que os dados obtidos com este estudo apresentam um nível de confiança de 95%.

3.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Para a realização do estudo, os participantes responderam dois instrumentos de coleta de dados, sendo eles o Questionário Sociodemográfico e Funcional (QSF) e o instrumento de *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS).

O QSF foi elaborado pela autora e é composto por questões de ordem pessoal, em que os bancários responderam sobre: idade e sexo; constituição do banco em que trabalham, se público ou privado, dentre outras questões para caracterizar a amostra; e possibilitar a identificação de utilização de uma ou mais das estratégias de defesas: individualismo, negação, passividade e/ou racionalização (MENDES, 1995/1996). Tais itens estão expostos no Quadro 1.

Quadro 1 – Itens do QSF

Itens
1 - Selecione seu Sexo: Masculino () Feminino ()
2 - Qual é a sua idade (anos completos)? _____
3 - Você trabalha em um banco público ou privado? Público () Privado ()
4- A agência que você trabalha fica no interior do RN ou na capital do RN? Interior () Capital ()
5- Nome da cidade em que trabalha _____
6- Tempo de atuação como bancário (anos completos) _____
7- Qual a quantidade de empregados/servidores na sua agência? _____
8- Qual a sua função na agência? _____
9- Você exerce função gerencial? Sim () Não ()
10- Qual o seu cargo? _____

Individualismo	11- Você sente desconfiança dos seus colegas de trabalho e prefere agir de forma individual em sua agência? Sim () Não ()
Negação	12- Você já relutou/resistiu a assumir algum acontecimento para si e para outros por acreditar que seria mais fácil não ter que lidar com determinadas situações? Sim () Não ()
Passividade	13- Você sente que está acomodado no seu trabalho? Sim () Não ()
Racionalização	14- Diante de situações adversas, você sempre encontra uma justificativa para simplificar/amenizar? Sim () Não ()

Fonte: Elaboração própria (2022).

Enquanto o instrumento MBI-GS utilizado neste estudo foi desenvolvido por Maslach e Jackson (1985) e adaptado por Cerqueira (2016), para a realidade dos bancários no Brasil. É um instrumento utilizado para mensurar o *burnout* em qualquer contexto ocupacional do trabalho. Esse instrumento contém 22 perguntas fechadas que abordam as três dimensões do *burnout*: exaustão emocional, 9 itens; despersonalização, 5 itens; e reduzida realização profissional, 8 itens, como mostra o Quadro 2.

Quadro 2 - Itens do MBI-GS por dimensão

Dimensões	Itens
Exaustão emocional	Sinto-me emocionalmente decepcionado (a) com meu trabalho
	Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado (a).
	Quando me levanto pela manhã e me enfrento com outra jornada de trabalho, sinto-me fatigado (a).
	Sinto que trabalhar todo dia com gente me cansa.
	Sinto que meu trabalho está me desgastando.
	Sinto-me frustrado (a) por meu trabalho.
	Sinto que estou trabalhando demais no meu trabalho.
	Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa.
	Sinto-me como se estivesse no limite de minhas possibilidades.
Despersonalização	Sinto que estou tratando alguns receptores de meu trabalho como se fossem objetos impessoais.
	Sinto que me tornei mais duro com as pessoas, desde que eu comecei este trabalho.
	Preocupo-me com este trabalho que está endurecendo-me emocionalmente.
	Sinto que realmente não me importa o que ocorra com as pessoas as quais tenho que atender profissionalmente.
	Parece-me que os receptores de meu trabalho, culpam-me por alguns de seus problemas.
Reduzida realização profissional	Sinto que posso entender facilmente como as pessoas que tenho que atender se sentem a respeito das coisas.
	Sinto que trato com muito efetividade os problemas das pessoas que tenho que atender.
	Sinto que estou influenciando positivamente nas vidas das pessoas, através de meu trabalho.
	Sinto-me muito vigoroso (a) em meu trabalho.
	Sinto que posso criar, com facilidade, um clima agradável com os receptores do meu trabalho.
	Sinto-me estimulada depois de haver trabalhado diretamente com quem tenho que atender.

	Creio que consigo muitas coisas valiosas nesse trabalho.
	No meu trabalho eu manejo com os problemas emocionais com muita calma.

Fonte: Adaptado de Cerqueira (2016).

Todos os itens do instrumento seguem uma escala de *Likert* com alternativas de 0 a 6, nas quais o respondente precisa assinalar de acordo com a frequência em que os sentimentos relativos às afirmações propostas se manifestam, sendo 0 - nenhuma vez, 1- algumas vezes por ano, 2 - ao menos uma vez por mês, 3 - algumas vezes por mês, 4 - uma vez por semana, 5 - algumas vezes por semana e 6 - todos os dias.

3.4 ESTRATÉGIAS DE COLETA

A coleta dos dados foi realizada de forma *online*, o que possibilitou o acesso de bancários de todo o Estado em tempo hábil; além de proporcionar comodidade aos respondentes do estudo. Assim, os questionários foram inseridos no *Google Forms* e o *link* desse formulário foi disponibilizado por meio das redes sociais, como grupos de *WhatsApp* com a ajuda dos representantes dos dois sindicatos dos bancários atuantes no Estado, além da busca de contatos da autora pelo *LinkedIn* e *Instagram*.

O formulário ficou disponível e aberto para respostas por um período de 30 dias, de primeiro de setembro a primeiro de outubro de 2022, atingindo 266 respostas ao total. No entanto, quatro respostas não foram consideradas válidas, devido ao fato de os respondentes terem assinalado que não trabalhavam no Estado do RN e/ou não terem aceitado participar da pesquisa e completar o preenchimento do questionário. Sendo assim, obteve-se 262 questionários válidos, passando mais do que o valor mínimo necessário de 254 respondentes.

3.5 ESTRATÉGIAS DE ANÁLISE

Tendo em vista que, o próprio *Google Forms* disponibiliza uma planilha do *Excel* contendo todas as respostas dos participantes, quando a coleta foi encerrada essa planilha foi codificada numericamente. Ou seja, todas as respostas receberam códigos numéricos de acordo com seus respectivos itens.

Inicialmente, foi realizada uma análise exploratória dos dados: a análise de confiabilidade do instrumento (MBI-GS), por meio do cálculo do alpha de *Cronbach*. Segundo Almeida, Santos e Costa (2010), confiabilidade deve ser medida para verificar o quanto os

resultados estão livres de erros aleatórios. Hair *et al.*, (2009) defendem que, esse é o melhor coeficiente de mensuração da confiabilidade. De acordo com Salomi *et al.*, (2005) e Hora *et al.*, (2010), o *alpha de Cronbach* determina se a escala é realmente confiável, visto que avalia como cada item reflete sua confiabilidade. Os valores de *alpha de Cronbach* variam de 0 a 1; quanto mais próximo de 1, maior confiabilidade entre os indicadores (MATTHIENSEN, 2010).

Na sequência, para atender os três primeiros objetivos específicos; de traçar o perfil sociodemográfico e funcional da categoria bancária, mensurar o nível da SB em cada dimensão e identificar a frequência de uso das estratégias de defesas; foram feitas estatísticas descritivas simples, que incluem média, desvio-padrão, frequência e porcentagem.

A análise dos dados extraídos do MBI-GS foi realizada com a identificação do nível de incidência de cada dimensão da SB, apresentado pelos bancários a partir de um Escore Padronizado (*Sp*). Para isso, foi efetuada a soma dos valores respondidos em cada item e esse valor foi dividido pelo número de itens existentes na subescala, subtraído de 1. Esse resultado foi multiplicado por 20. Ou seja, o cálculo foi feito pela seguinte fórmula:

$$Sp_i = 20 \cdot \left(\frac{\sum \text{Valores respondidos}}{\text{N}^\circ \text{ de itens respondidos} - 1} \right), i = 1,2,3.$$

Nessa fórmula, o “i” indica o número da subescala cujo *Sp* será calculado, o que permite a replicação da fórmula nas três subescalas do MBI-GS. Assim, *Sp*₁ refere-se ao escore da subescala “exaustão emocional”; *Sp*₂ ao escore da subescala “despersonalização”; e *Sp*₃ ao escore da subescala “reduzida realização profissional” (GOULART, 2014).

Para classificação do nível por subescala em alto e baixo, os bancários com escore até 50% foram considerados com baixo nível na referida subescala e acima desse valor com alto nível na subescala em questão (GOULART, 2014). Dessa forma, quando essa associação indicou altos níveis nas três dimensões, o participante foi considerado com alto nível de *burnout* (CARLOTTO; CÂMARA, 2006; SCHAUFELI *et al.*, 2002).

Na sequência, para atender aos dois últimos objetivos específicos; de relacionar o perfil sociodemográfico e funcional e o uso de estratégias de defesas com o nível da SB, bem como testar as hipóteses deste estudo; foram realizadas análises de regressão logística para cada uma das dimensões da SB. Conforme explicado por Field (2009, p. 221), “a regressão logística é uma regressão múltipla, mas com uma variável de saída categórica dicotômica e variáveis predictoras contínuas ou categóricas” A regressão logística tem o objetivo de estimar a probabilidade de ocorrência de determinado evento ou de que um fenômeno venha a se

enquadrar nessa ou naquela categoria. Ou seja, os resultados da variável dependente devem permitir interpretações em termos de probabilidade e não apenas classificações em categoria (CORRAR *et al.*, 2011).

Para efeito deste estudo, a variável de saída dependente é uma variável categórica dicotômica ou binária, referente ao nível de *burnout* em cada dimensão (exaustão emocional, despersonalização, reduzida realização profissional), considerado como alto ou baixo; e como variáveis previsoras ou independentes a idade (anos completos), o sexo (feminino ou masculino) dos respondentes, a constituição da instituição financeira na qual o respondente trabalha (pública ou privada) e a utilização das estratégias de defesas: individualismo, negação, passividade e racionalização (sim ou não).

Para avaliar a aderência do modelo é utilizado a verossimilhança-log que é, portanto, baseado na soma das probabilidades associadas com a saída real e a prevista. Essa estatística da verossimilhança-log é análoga à soma dos resíduos ao quadrado na regressão múltipla, no sentido de que ela é um indicador de quanta informação não explicada ainda existe após o modelo ter sido ajustado (FIELD, 2009).

De acordo com Field (2009), os valores altos da estatística de verossimilhança-log indicam uma aderência pobre do modelo, porque quanto maior for esse valor, mais observações não explicadas existirão. A aderência global do modelo é mostrada pela estatística $-2x$ verossimilhança - log e a estatística qui-quadrado associada. Se a significância do qui-quadrado é menor do que 0,05, então o modelo se ajusta de forma significativa aos dados.

Para cada variável no modelo, deve-se verificar a estatística de Wald e sua significância (que deve ser menor que 0,05). Utiliza-se o valor do Exp (B) para a interpretação dos dados. Se o valor for maior do que 1, então quando o previsor aumenta, as chances de uma saída ocorrer aumentam. Já um valor menor do que 1 indica que quando o previsor aumenta, as chances de uma saída ocorrer diminuem. Para essa interpretação mencionada ser confiável, o intervalo de confiança de Exp (B) não deve ultrapassar 1.

Todas essas análises foram realizadas no *software* de análise *Statistical Package for Social Science* (SPSS) ® versão 21.

3.6 PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Como já especificado, este estudo trata-se de um *survey*, em que seus dados foram analisados quantitativamente e está em conformidade com a Resolução CNS nº 510/16, que reza sobre a ética na pesquisa com seres humanos (BRASIL, 2016). Nesse sentido, o projeto

deste estudo foi aprovado no Comitê de Ética da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN), com o número do CAAE de 59824822.0.0000.5294.

O participante da pesquisa, recebeu o link do formulário via *WhatsApp*, *LinkedIn* e/ou *Instagram* e teve sua plena liberdade para decidir sobre sua participação ou não. Para tanto, no próprio formulário, logo no início, foi inserido e apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). No TCLE contém os objetivos da pesquisa, bem como os benefícios e riscos para os respondentes, além do *e-mail* e contato telefônico da pesquisadora, para que os participantes com dúvidas possam contatá-la para maiores esclarecimentos. Isso significa que eles tiveram tempo suficiente para ler e refletir sobre sua participação na pesquisa e preenchimento dos instrumentos.

Enquanto benefícios, espera-se que seus resultados; além de identificar possíveis fatores relacionais com a SB; possam também explicitar formas de prevenção e tratamento da doença a fim de contribuir com a melhoria do ambiente de trabalho desses profissionais e com a sua qualidade de vida; promover o progresso e a melhoria no desenvolvimento; gerar novas informações sobre a temática, e ajudar na descoberta de soluções reais para o enfrentamento da SB no setor bancário.

Em contraponto, enquanto riscos, este tipo de estudo pode causar incômodos e estresse aos participantes; e/ou constrangimento ao responder os instrumentos de coleta de dados, pelo cansaço ou vergonha ao responder às perguntas; ou ainda pelo medo de não saber responder, ou de ser identificado. Em adição, os riscos referentes à pesquisa *online* são, a conexão da *internet* ficar instável e o respondente não se sentir à vontade em responder o questionário novamente; sigilo das informações por ocasião da publicação dos resultados.

Por isso, como forma de diminuir os possíveis riscos referentes à pesquisa *online*, os participantes puderam optar por não responder, caso não soubessem a resposta ou não quisessem informar, sem que isso acarretasse prejuízos ou penalidades. Ademais, vale salientar que os dados foram retratados de forma numérica, sem nenhuma possibilidade de identificação, garantindo assim o sigilo para os participantes desta pesquisa, que tiveram suas identidades preservadas.

As normativas vigentes, as Resoluções do CNS nº 510/16 e nº 466/12, preveem como direito de o participante "ser indenizado pelo dano decorrente da pesquisa, nos termos da Lei". Bem como, a "explicitação da garantia ao participante de ressarcimento e a descrição das formas de cobertura das despesas realizadas pelos participantes decorrentes da pesquisa, quando houver" (BRASIL, 2012, 2016).

Ademais, após a conclusão da coleta de dados, a pesquisadora responsável, Rayssa Cleide de Oliveira, fez o *download* dos dados coletados para um dispositivo eletrônico local, apagando todo e qualquer registro de qualquer plataforma virtual, ambiente compartilhado ou "nuvem". Os dados serão guardados com cuidado em um CD-ROM e caixa arquivo, por no mínimo cinco anos, sob a responsabilidade da pesquisadora, e serão utilizados apenas de forma quantitativa, a fim de garantir a confidencialidade, a privacidade e a segurança das informações coletadas, e a divulgação dos resultados será feita de forma a não identificar os participantes e o responsável.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados das análises utilizadas para alcançar os objetivos propostos para este estudo.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A amostra deste estudo é predominantemente maior de bancários (68,6%) do que de bancárias (31,4%). Esse dado retrata a realidade das instituições financeiras; locais onde há uma predominância de homens. Tendo em vista que os homens ainda ocupam mais da metade dos cargos no setor bancário, em comparação com as mulheres; embora, já seja notável o aumento dessas mulheres nos bancos (FARIA, 2005).

Sobre exercer a função gerencial, 56,6% dos respondentes afirmaram exercer alguma função gerencial, dentro das instituições bancárias. 51,2% dos bancários participantes deste estudo atuam em um banco público; enquanto 48,8% trabalham em uma instituição financeira privada. 88,4% dos respondentes atuam em bancos e 11,6% em cooperativas de crédito. Sendo estes de instituições financeiras localizadas no interior do Estado (65,5%) ou na Capital do RN (34,5%). Importante salientar que, ao todo, participaram do estudo, bancários de 33 cidades do Estado do RN (maiores detalhes podem ser visualizados na Tabela 14, no Anexo B), e de 19 instituições financeiras diferentes (conforme Tabela 15, no Anexo C). A Tabela 1 apresenta as frequências e porcentagens quanto ao sexo dos respondentes, função gerencial, constituição, tipo de instituição e localização.

Tabela 1 – Análise descritiva das variáveis sociodemográficas e funcionais dos participantes do estudo – dados categóricos

		Frequência	Porcentagem
Sexo	Feminino	81	31,4
	Masculino	177	68,6
Função Gerencial	Sim	146	56,6
	Não	112	43,4
Constituição	Público	132	51,2
	Privado	126	48,8
Tipo de Instituição	Banco	228	88,4
	Cooperativa	30	11,6
Localização	Interior	169	65,5
	Capital	89	34,5

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em relação ao tempo de atuação dos profissionais bancários, há uma grande variação, entre menos de 1 ano até 48 anos. No entanto, mesmo com essa variação, este dado revela que a grande maioria possui uma larga experiência profissional, com uma média de mais de 11 anos.

No que diz respeito ao porte das instituições dos respondentes, referente a quantidade de servidores e/ou empregados, varia de 1 até 172, com uma média de 18 funcionários por agência. Já em relação à idade, os respondentes têm entre de 21 e 69 anos, com uma média de 36 anos. Tais informes podem ser visualizados na Tabela 2.

Tabela 2 -Análise descritiva das variáveis sociodemográficas e funcionais dos participantes do estudo – dados numéricos

Análise Descritiva			
	Tempo de atuação	Porte da agência	Idade
Média	11,27	18,8643	36,6550
Modo	1,00	30,00	41,00
Erro Desvio	8,52	17,21	8,35
Mínimo	0	1	21
Máximo	48	172	69

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

4.2 ANÁLISE EXPLORATÓRIA DOS DADOS

Para avaliar a confiabilidade do MBI-GS e de suas subescalas, foi calculado o coeficiente de *alpha de Cronbach*. Os valores obtidos para todos os itens do MBI-GS bem como de suas subescalas, referentes aos itens de cada dimensão da SB, foram todos superiores a 0,800, isso significa um nível de confiabilidade alta entre os itens da escala completa e de cada subescala (ALMEIDA; SANTOS; COSTA, 2010; HAIR *et al.*, 2009; SALOMI *et al.*, 2005; HORA *et al.*, 2010; MATTHIENSEN, 2010). Conforme pode ser observado na Tabela 3.

Tabela 3 - Análise de confiabilidade do MBI-GS e suas subescalas

	Quantidade de itens	<i>Alpha de Cronbach</i>
Escala completa	22	0,892
Subescala – Exaustão emocional	9	0,960
Subescala - Despersonalização	5	0,823
Sub escala – Reduzida realização profissional	8	0,879

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

4.3 ANÁLISE DO NÍVEL DE INCIDÊNCIA DE BURNOUT

Com base nos dados coletados no MBI-GS, identificou-se o nível de incidência da SB para cada dimensão isoladamente e em conjunto. Essa identificação foi realizada com base no

Sp (GOULART, 2014), citado anteriormente nas Estratégias de Análise, que classifica cada dimensão da SB com o nível alto ou baixo.

Como exposto na Tabela 4, 28,7% dos respondentes foram considerados com um alto nível de exaustão emocional, 11,6% com um alto nível de despersonalização e 24,0% com alto nível de reduzida realização profissional.

Tabela 4 - Diagnóstico do nível de incidência de cada dimensão da SB

Dimensão	Alto		Baixo	
	Frequência	Porcentagem	Frequência	Porcentagem
Exaustão emocional	74	28,7	184	71,3
Despersonalização	30	11,6	228	88,4
Reduzida realização profissional	62	24,0	196	76,0

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Com o intuito de verificar a prevalência de SB nos bancários respondentes, atribuiu o valor de zero (0) para o nível baixo e um (1) para o nível alto em cada dimensão, e depois foi feito um somatório de todas as três dimensões. O resultado encontra-se na Tabela 5. 51,2% (132) não apresentaram um nível alto em nenhuma das três dimensões, isto é, não estão acometidos com a prevalência de SB; 35,7% apresentaram altos escores em apenas uma dimensão, o que não é tão preocupante. No entanto, 10,9% apresentaram um alto escore em duas dimensões, o que já é um alerta preocupante para o desenvolvimento da prevalência de SB e 2,3% (6) obtiveram um escore alto nas três dimensões, indicando uma alta prevalência de SB nesses bancários. Tendo em vista que, altos escores em duas dimensões, já pode ser considerado um indicativo de SB (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Tabela 5 - Nível de incidência de burnout

		Frequência	Porcentagem
Válido	0	132	51,2
	1	92	35,7
	2	28	10,9
	3	6	2,3
	Total	258	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Para Carneiro (2010), o desenvolvimento de SB se dá primeiramente pela dimensão da exaustão emocional, seguido da dimensão da despersonalização e por último da dimensão reduzida realização profissional. Isso significa que a prevalência de SB em mais de 48% dos bancários participantes deste estudo está alta, considerando aqueles que já se encontram com a síndrome desenvolvida ou prestes a desenvolver. Este resultado mostra a urgência e a

necessidade de investigar possíveis causas e de adotar ações corretivas e preventivas para que estes índices não se agravem.

4.4 IDENTIFICAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE DEFESA UTILIZADAS

Na Tabela 6 estão os resultados quanto ao uso das estratégias de defesa pelos profissionais bancários respondentes deste estudo. A estratégia de defesa racionalização foi a que apresentou uma maior porcentagem (54,3%), seguida das estratégias de negação (43%), passividade (27,5%) e individualismo (19,8%).

Tabela 6 - Estratégias de defesas utilizadas pelos participantes deste estudo

	Frequência	Porcentagem	
Uso das estratégias de defesa	Racionalização	140	54,3
	Negação	111	43,0
	Passividade	71	27,5
	Individualismo	51	19,8

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em outros três estudos feitos com bancários (FERREIRA, 2007; MACEDO, 2015; MATTOS, 2016) os resultados não diferiram deste. Mattos (2016) verificou que os bancários utilizam mais a estratégia de negação, seguida da racionalização. Embora Ferreira (2007) não tenha informado uma sequência, listou as mesmas estratégias como as mais utilizadas. Já Macedo (2015) observou que os bancários do setor privado utilizam mais a estratégia de defesa negação, seguida da estratégia de defesa racionalização, enquanto os bancários do setor público utilizam mais a racionalização, seguida da negação.

A racionalização é uma estratégia de defesa bastante utilizada, pois permite que o indivíduo possa justificar as adversidades surgidas no ambiente de trabalho (MATTOS, 2016). Nesse sentido, Ferreira (2007) explica que, a racionalização envolve a descaracterização do sofrimento e da injustiça imposta a outros indivíduos, o que permite apresentar um comportamento inaceitável e uma resposta baseada em raciocínios falsos ou injustos.

De acordo com o Mendes (1995/1996), a estratégia de racionalização é utilizada diante de situações em que os profissionais consideram o trabalho extremamente dividido, mas não atribuem ao trabalho a causa do seu sentimento de frustração. Segundo Macedo (2015), essa estratégia é expressa em falas que justificam as adversidades do trabalho (riscos, ritmo acelerado, cobrança exagerada de produtividade), mantendo o foco distante da instituição de trabalho.

Já a estratégia de defesa negação, conforme Ferreira (2007), Macedo (2015) e Mattos (2016) é utilizada para manter os profissionais trabalhando, escondendo-se o mal-estar e o sofrimento de quem trabalha. Tendo em vista que esses profissionais não percebem reconhecimento e valorização profissional por parte da organização. A negação pode ser percebida pela presença de desconfiança, de isolamento, de individualismo e pela vulgarização das dificuldades da instituição de trabalho, na qual os profissionais negam o fato de que ela é a responsável por causar o seu sofrimento e atribuem a si próprios a culpa pelos seus problemas (MACEDO, 2015).

Por sua vez, a utilização da estratégia de defesa passividade, pouco utilizada pelos bancários participantes deste estudo, segundo Mendes (1995/1996), pode ser considerada um fenômeno adaptativo ou patológico. Esse fenômeno possibilita o equilíbrio psíquico do indivíduo, levando-o a distorção da realidade e paralisação de seus pensamentos, e, por conseguinte, dificulta em seus processos de mudanças, as quais são, na maioria das vezes, necessárias para sobrevivência e crescimento da empresa.

Enquanto a estratégia de individualismo, a menos utilizada pelos participantes deste estudo, conforme Resende e Mendes (2004), no trabalho bancário pode ser coletivo, sendo incentivado pelos próprios colegas de trabalho. Isso faz com que eles compitam entre si, no sentido de mostrar quem é o melhor no ambiente de trabalho, o mais organizado, o mais solicitado pelos clientes, e quem domina mais as novas tecnologias, sem ter que pedir ajuda a ninguém.

4.5 MODELOS DE REGRESSÃO LOGÍSTICA PARA CADA DIMENSÃO

Neste tópico, apresentar-se-á um modelo de regressão logística para cada uma das dimensões da SB, exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional.

Na Tabela 7, estão as variáveis inseridas no modelo de regressão logística para a dimensão exaustão emocional, e esses valores foram obtidos do questionário. São elas: uso da estratégia de individualismo e de negação. Ou seja, apenas essas duas variáveis conseguem prever o nível de exaustão emocional com um nível de significância menor que 0,05.

Tabela 7 - Modelo de regressão logística para a dimensão exaustão emocional

Variáveis incluídas	Intervalo de Confiança de 95% para a exp b			
	B(EP)	Inferior	Exp b	Superior
Constante	-2,011**(0,251)		0,134	
Individualismo	1,945**(0,375)	3,354	6,992	14,578
Negação	1,220**(0,330)	1,775	3,338	6,468

Nota: Log-verossimilhança -2 inicial/final = 309,229/245,354, $R^2=$ **0,206** (Hosmer e Lemeshow), **0,219** (Cox e Snell), **0,314** (Nagelkerke). $\chi^2(2)$ do Modelo = 63,875, $p < 0,001$, * $p < 0,01$, ** $p < 0,001$

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Isto significa que, cerca de 22% das variações ocorridas no log da razão de chance são explicadas pelo conjunto das variáveis independentes: uso da estratégia de individualismo e uso da estratégia de negação. Ademais, o modelo é capaz de explicar cerca de 31% das variações registradas na dimensão exaustão emocional.

Em complemento, as chances de um bancário que usa a estratégia de individualismo ter um alto nível de exaustão emocional é de 6,992 vezes maior que um bancário que não usa a estratégia de individualismo. Da mesma forma, as chances de um bancário que usa a estratégia de negação ter um alto nível de exaustão emocional é de 3,338 vezes maior que um bancário que não usa a estratégia de negação.

Por outro lado, na Tabela 8 estão as variáveis que não foram inseridas no modelo de regressão logística, pois seus valores de significância foram maiores do 0,05, o que significa dizer que essas variáveis não predizem o nível de exaustão emocional.

Tabela 8 - Variáveis não presentes na equação do modelo de regressão logística para a dimensão exaustão emocional

		Escore	df	Sig.	
Etapa 2	Variáveis	Sexo	0,268	1	0,605
		Idade	0,069	1	0,793
		Constituição	1,312	1	0,252
		Passividade	2,824	1	0,093
		Racionalização	0,089	1	0,765
Estatísticas globais		4,625	5	0,463	

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Da mesma forma que para dimensão de exaustão emocional, na Tabela 9 estão as variáveis que foram inseridas no modelo de regressão logística para a dimensão despersonalização, os quais são também: uso da estratégia de individualismo e de negação. Tais dados indicam que apenas essas duas variáveis conseguem prever o nível de despersonalização com um nível de significância menor que 0,05.

Tabela 9 - Modelo de regressão logística para a dimensão despersonalização

Variáveis incluídas	Intervalo de Confiança de 95% para a exp b			
	B(EP)	Inferior	Exp b	Superior
Constante	-4,583**(0,729)		0,010	
Individualismo	1,855**(0,459)	2,601	6,392	15,713
Negação	2,619**(0,765)	3,061	13,724	61,527

Nota: Log-verossimilhança -2 inicial/final = 185,474/129,040, $R^2=$ 0,304 (Hosmer e Lemeshow), **0,196** (Cox e Snell), **0,383** (Nagelkerke). $\chi^2(2)$ do Modelo = 56,433, $p < 0,001$, * $p < 0,01$, ** $p < 0,001$

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Estes dados mostram ainda que aproximadamente 19% das variações ocorridas no log da razão de chance são explicadas pelo conjunto das variáveis independentes: uso da estratégia de individualismo e uso da estratégia de negação. Além disso, o modelo apresentado na Tabela 10 é capaz de explicar mais de 38% das variações registradas na dimensão despersonalização.

Com base nos dados apresentados, é possível inferir que, as chances de um bancário que usa a estratégia de individualismo ter um alto nível de despersonalização é de 6,392 vezes maior que um bancário que não usa a estratégia de individualismo. Enquanto as chances de um bancário que usa a estratégia de negação ter um alto nível de despersonalização é de 13,724 vezes maior que um bancário que não usa a estratégia de negação.

De forma contrária, na Tabela 10 estão as variáveis que não entraram no modelo de regressão logística por seus valores de significância serem maiores do que o valor 0,05. Isso significa que as variáveis sexo, idade, constituição e uso das estratégias de defesa passividade e racionalização não apresentam o poder de prever o nível de despersonalização dos participantes deste estudo.

Tabela 10 - Variáveis não presentes na equação do modelo de regressão logística para a dimensão despersonalização

		Escore	df	Sig.	
Etapa 2	Variáveis	Sexo	2,160	1	0,142
		Idade	2,319	1	0,128
		Constituição	0,000	1	0,995
		Passividade	0,122	1	0,727
		Racionalização	0,086	1	0,769
	Estatísticas globais		5,402	5	0,369

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Na sequência, com relação à dimensão reduzida realização profissional, na Tabela 11, estão as variáveis que foram inseridas no modelo de regressão logística para a dimensão reduzida realização profissional, contendo apenas a variável sexo. Isto é, apenas essa variável consegue prever o nível de reduzida realização profissional, com um nível de significância menor que 0,05.

Tabela 11 - Modelo de regressão logística para a dimensão reduzida realização profissional

Variáveis incluídas	Intervalo de Confiança de 95% para a exp b			
	B(EP)	Inferior	Exp b	Superior
Constante	-1,400**(0,189)		0,246	
Sexo	0,707* (0,302)	1,122	2,029	3,666

Nota: Log-verossimilhança -2 inicial/final = 284,542/-142,271, $R^2 = 0,018$ (Hosmer e Lemeshow), **0,021** (Cox e Snell), **0,031** (Nagelkerke). $\chi^2(1)$ do Modelo = 5,398, $p = 0,20$, * $p < 0,01$, ** $p < 0,001$

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os dados apresentados na Tabela 11 denotam que somente 2% das variações ocorridas no log da razão de chance são explicadas pela variável independente: sexo. Isso significa que, o modelo é capaz de explicar apenas 3% das variações registradas na dimensão reduzida realização profissional.

Tendo em vista que o valor de '1' refere-se ao sexo feminino e o valor de '0' ao sexo masculino, os dados indicam que as chances de uma bancária ter um alto nível de reduzida realização profissional são de 2,029 vezes maior que um bancário do sexo masculino. No entanto, devido ao baixo percentual explicativo, estes dados devem ser considerados com cautela.

Na Tabela 12 estão as variáveis que não entraram no modelo de regressão logística por seus valores de significância serem maiores do que o valor 0,05. Ou seja, as variáveis idade, constituição e as quatro estratégias de defesa não conseguem prever o nível de reduzida realização profissional dos participantes deste estudo.

Tabela 12 - Variáveis não presentes na equação do modelo de regressão logística para a dimensão reduzida realização profissional

		Escore	df	Sig.	
Etapa 2	Variáveis	Idade	3,067	1	0,080
		Constituição	1,635	1	0,201
		Individualismo	0,504	1	0,478
		Negação	0,052	1	0,820
		Passividade	3,463	1	0,063
		Racionalização	2,009	1	0,156
Estatísticas globais		9,873	6	0,130	

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em síntese, de acordo com os dados extraídos das análises realizadas, as estratégias de defesa individualismo e negação predizem os níveis de exaustão emocional e de despersonalização. Enquanto, o sexo dos profissionais do setor bancário prediz o nível de reduzida realização profissional.

4.6 STATUS E DISCUSSÃO DAS HIPÓTESES

O Quadro 3 traz a situação de cada hipótese logo após as análises realizadas.

Quadro 3- Status das hipóteses após seus testes

Hipótese	Status
H1: A variável idade é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.	Refutada totalmente
H2: A variável sexo é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.	Confirmada - para a dimensão reduzida realização profissional
H3: A variável constituição é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.	Refutada totalmente
H4: A variável uso do individualismo como estratégia de defesa é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.	Confirmada para as dimensões exaustão emocional e despersonalização
H5: A variável uso da negação como estratégia de defesa é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.	Confirmada para as dimensões exaustão emocional e despersonalização
H6: A variável uso da passividade como estratégia de defesa é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.	Refutada totalmente
H7: A variável uso da racionalização como estratégia de defesa é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário.	Refutada totalmente

Fonte: Elaboração própria (2022).

A primeira hipótese, de que a variável idade é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário, foi totalmente refutada. Os dados das três análises de regressão logística denotam que a variável idade não foi significativa para prever nenhuma das dimensões da SB. Da mesma forma que no estudo de Macedo (2015) realizado com bancários, em que a variável idade foi excluída do modelo de regressão por ter insignificante impacto estatístico para mudança no nível de *burnout*.

No entanto, os resultados de outros estudos realizados com bancários diferiram deste (AMIGO *et al.*, 2014; LI *et al.*, 2015; CERQUEIRA, 2016; VILAÇA; BARBOSA; CAMÊLO, 2021). Na maioria desses estudos, os resultados demonstram que os bancários mais novos, com menos de 40 anos, apresentam um maior nível de exaustão emocional (AMIGO *et al.*, 2014; LI *et al.*, 2015; CERQUEIRA, 2016;) e despersonalização (CERQUEIRA, 2016). Em contraponto, em um desses estudos (VILAÇA; BARBOSA; CAMÊLO, 2021) as evidências mostram que os mais velhos, entre 41 e 50 anos, são quem apresentam um maior nível de exaustão emocional.

Essas diferenças nos resultados podem ser provenientes no desenho do estudo. Além disso, esses estudos foram realizados em outros Estados do Brasil (MACEDO, 2015; CERQUEIRA, 2016; VILAÇA; BARBOSA; CAMÊLO, 2021), e até mesmo em outros países (AMIGO *et al.*, 2014; LI *et al.*, 2015).

Em relação à segunda hipótese do estudo, confirmou-se que a variável sexo é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário, apenas para a dimensão reduzida realização profissional. Isso significa haver uma probabilidade de que

bancários do sexo feminino apresentem um nível de reduzida realização profissional mais alto do que os bancários do sexo masculino.

Em outros estudos feitos com bancários, há evidências de que as mulheres apresentam não só um maior nível de reduzida realização profissional (AMIGO et al., 2014); mas, também de exaustão emocional (AMIGO et al., 2014; LI et al., 2015; CERQUEIRA, 2016; FONTES, 2017) e de despersonalização (LI et al., 2015). Enquanto em outros estudos, são os homens que apresentam um alto nível de exaustão emocional (LI et al., 2015), de despersonalização (LI et al., 2015) e de reduzida realização profissional (FONTES, 2017).

Cada um desses estudos foi realizado em locais e procedimentos metodológicos diferentes. Tais questões podem ter moderado os seus resultados. Além disso, enfatiza-se que, devido aos valores encontrados para esta variável neste estudo, seus resultados devem ser vistos com cautela.

A terceira hipótese, de que a variável constituição é significativa para predizer os níveis de SB dos profissionais do setor bancário, foi refutada totalmente. Os valores de significância da variável constituição foram maiores do que 0,05, e por isso não foi inserida em nenhum dos três modelos de regressão logística apresentados. Isso significa que a variável constituição não prediz nenhuma das dimensões da SB nos participantes.

Este resultado confirma parcialmente o encontrado no estudo de Vilaça, Barbosa e Camêlo (2021), de que bancários tanto do setor público quanto do privado apresentam um alto nível na dimensão reduzida realização profissional. De forma contrária, Carneiro (2019) concluiu que, os bancários de instituições públicas tiveram um nível alto na dimensão reduzida realização profissional. Enquanto os profissionais de cooperativas de créditos, também considerada como uma instituição privada, obtiveram maiores níveis em duas dimensões, exaustão emocional e despersonalização.

Os estudiosos citados (CARNEIRO, 2019; VILAÇA; BARBOSA; CAMÊLO, 2021) adotaram procedimentos metodológicos diferentes e os participantes bancários pertenciam a outros Estados e/ou Regiões do país. Essas diferenças podem ter influenciado diretamente em seus resultados.

Por sua vez, a quarta hipótese, de que a variável uso do individualismo como estratégia de defesa é significativa para predizer os níveis de SB dos profissionais do setor bancário, que aborda sobre a utilização da estratégia de defesa individualismo, foi confirmada para as dimensões exaustão emocional e despersonalização.

De acordo com Resende e Mendes (2004), o individualismo no setor bancário também é considerado coletivo, já que é incentivado por seus próprios colegas de trabalho, ao fazerem

competições no sentido de mostrar quem é mais organizado, mais solicitado pelos clientes, e quem domina mais as novas tecnologias, sem ter que pedir ajuda.

O trabalho bancário, nos últimos anos, tem sido automatizado, desqualificado e com maior sobrecarga; mas, simultaneamente, tem representado ainda uma das melhores opções de emprego. Desse modo, os sujeitos podem estar usando estratégias de defesa como reação a um trabalho que não permite a realização pessoal, mas que é necessário por questões socioeconômicas (RESENDE; MENDES, 2004). Diante disso, surge um questionamento de ordem causal: aqueles bancários que utilizam o individualismo tem mais exaustão emocional e despersonalização porque a estratégia de defesa está causando o surgimento da SB ou porque os indivíduos com exaustão emocional e despersonalização alta usam mais essa estratégia de defesa?

Da mesma forma, a quinta hipótese, de que a variável uso da negação como estratégia de defesa é significativa para predizer os níveis de SB dos profissionais do setor bancário, também foi confirmada para as dimensões exaustão emocional e despersonalização.

Para os autores Ferreira (2007), Macedo (2015) e Mattos (2016), esses profissionais negam que o problema seja uma falha da empresa e procuram a adequação profissional para bater metas e conseguir crescer dentro da organização. Segundo Macedo (2015), a negação surge pela banalização das dificuldades surgidas no ambiente de trabalho e pela negação de que é esse ambiente o responsável pelo seu sofrimento. Ou seja, a negação está ligada ao não reconhecimento do seu próprio sofrimento e do sofrimento do outro (FERREIRA, 2007). Como explicitou Mattos (2006) em seu estudo, os bancários analisados negam para si mesmo suas condições de trabalho e; enquanto negam, verbalizam que estão adaptados, que conseguem ter certa tranquilidade em relação ao que lhes é exigido.

As características dessa estratégia também instigam um questionamento de ordem causal: aqueles bancários que utilizam a negação têm mais exaustão emocional e despersonalização porque a estratégia de defesa está causando o surgimento da SB ou porque os indivíduos com exaustão emocional e despersonalização alta usam mais essa estratégia de defesa?

A sexta hipótese, de que a variável uso da passividade como estratégia de defesa é significativa para predizer os níveis de SB dos profissionais do setor bancário, foi refutada totalmente. A variável passividade não entrou no modelo de regressão logística em nenhuma das três dimensões, pois seu nível de significância foi maior que 0,05. Ou seja, essa variável não prediz os níveis de SB nos bancários.

No estudo de Mendes (1995/1996) identificou-se que os profissionais bancários utilizaram a passividade como uma alternativa para manter o equilíbrio psíquico dentro do ambiente de trabalho. O autor deste estudo, entrevistou um público diferente dos bancários, engenheiros da área técnica de uma empresa de telecomunicações e, adotou uma abordagem qualitativa. Tendo em vista que o desenho desse estudo é totalmente diferente deste, acredita-se que essas diferenças podem ter influenciado em seus resultados.

De acordo com os resultados, essa hipótese não foi confirmada. Como não existe nenhum estudo para confirmar ou não este resultado, surgem dois questionamentos: os valores foram insignificantes pelo fato da relação de causa e efeito entre as variáveis ter sido anulada? Ou realmente pelo fato de que: O uso da estratégia de defesa passividade não tem nenhuma relação direta com o *burnout*?

A sétima hipótese, de que a variável uso da racionalização como estratégia de defesa é significativa para prever os níveis de SB dos profissionais do setor bancário, também foi rejeitada. A variável racionalização não entrou em nenhum dos três modelos de regressão logística, pois seu nível de significância foi maior que 0,05. Assim, essa variável também não prediz os níveis de SB nos profissionais bancários.

Segundo Ferreira (2007), Macedo (2015) e Mattos (2016), a racionalização surge diante de falas que justificam as adversidades no trabalho. Ou seja, os profissionais diante das dificuldades procuram não modificar o que considera estar errado e sim encontrar justificativas criadas racionalmente para explicar os agentes estressores do ambiente laboral.

De acordo com Mendes (2003), como forma de enfrentar as sobrecargas, esses profissionais utilizam alternativas externas ao ambiente de trabalho, tanto por meio de atividades físicas e terapia, quanto por comportamentos de fuga ao sofrimento, ignorando-o por meio de justificativas lógicas e coerentes. Assim, entende-se o fato de que a racionalização é a estratégia de defesa mais utilizada por esses profissionais, para lidar com sofrimento gerado no ambiente de trabalho e, talvez, a mais eficaz ou adequada.

Como os resultados deste estudo não confirmam a hipótese de que o uso da estratégia de defesa racionalização prediz os níveis de SB dos profissionais do setor bancário, levantam-se os seguintes questionamentos: há realmente uma relação entre as variáveis? Ou: A utilização de alternativas externas ao trabalho pode anular o efeito dessa estratégia?

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo são apresentadas as considerações finais da pesquisa, com uma síntese dos principais resultados, as contribuições e limitações da pesquisa, além das recomendações para estudos futuros.

5.1 SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS

Este estudo tinha como objetivo geral verificar a relação da SB com as variáveis sociodemográficas, funcionais e uso de estratégias de defesas de profissionais do setor bancário do Estado do Rio Grande do Norte. Para tanto, foi dividido em cinco objetivos específicos. Os resultados serão sintetizados em resposta a cada um desses objetivos.

Quanto ao primeiro objetivo específico, de traçar o perfil sociodemográfico e funcional da categoria bancária, observa-se que a amostra foi composta por mais da metade de bancários do sexo masculino. A maioria dos respondentes exerce uma função gerencial, trabalham em bancos do segmento público, no interior do Estado do RN. Esses bancários possuem uma larga experiência profissional, de acordo com o tempo de serviço, com idade entre 21 e 69 anos.

Em relação ao segundo objetivo específico, de mensurar o nível da SB em cada dimensão, de acordo com os resultados, evidencia-se que a maioria dos profissionais respondentes não apresentaram um nível alto em nenhuma das três dimensões ou apenas em uma dimensão. No entanto, existe um percentual menor de bancários respondentes que apresentaram um alto escore em duas dimensões, o que já é um alerta preocupante para o desenvolvimento da prevalência de SB, além da existência de profissionais respondentes que obtiveram um escore alto nas três dimensões, indicando uma alta prevalência de SB nesses bancários.

Em resposta ao terceiro objetivo específico, a qual é identificar as estratégias de defesa utilizadas, identificou-se que a racionalização é a estratégia mais utilizadas por esses profissionais bancários em seus ambientes de trabalho, seguida da negação, da passividade e do individualismo.

No que diz respeito ao quarto objetivo, de relacionar o perfil sociodemográfico e funcional com o nível da SB, evidenciou-se que apenas a variável sexo é significativa para prediz a prevalência de uma de suas dimensões, a reduzida realização profissional. Em contraponto, as variáveis idade e constituição não apresentam indicativo para predizer nenhuma de suas dimensões.

Por fim, em relação ao último objetivo específico, de relacionar o uso de estratégias de defesas com o nível da SB, concluiu-se que o individualismo e a negação são preditoras de duas de suas três dimensões, exaustão emocional e despersonalização. Enquanto as estratégias de defesa racionalização e passividade não são significativas para predizer nenhuma das três.

5.2 CONTRIBUIÇÕES DA PESQUISA

Este estudo trouxe um panorama da prevalência de SB no ambiente bancário, bem como de alguns dos fatores preditores que ajudam no seu desenvolvimento. Além disso, supriu uma lacuna ao investigar sobre saúde mental nesse setor. Com base nos resultados deste estudo destacou-se a importância da prevenção da saúde mental, para esses profissionais bancários.

Nesse sentido, o conhecimento da prevalência da SB é necessário para então proceder com as possíveis intervenções gerenciais, por parte da organização, e psicológicas, por parte de profissionais especializados, independente se for nos estágios iniciais ou mais avançados. Não é possível retirar os fatores estressantes inerentes ao ambiente de trabalho, mas é importante diminuí-los e compartilhar cada vez mais informações sobre a SB dentro das instituições financeiras, facilitando, não só o seu reconhecimento, mas a sua prevenção.

Em complemento, especificamente sobre as estratégias de defesa mais utilizadas pelos bancários, cabe aos gestores das suas respectivas instituições financeiras promover um ambiente com o mínimo de riscos psicossociais e ocupacionais para que esses profissionais não precisem sempre justificar as adversidades surgidas no seu contexto de trabalho. Ademais, eles devem oferecer um ambiente social mais acolhedor, associado com reconhecimento e valorização pelo esforço empreendido e os resultados alcançados.

Por fim, tendo em vista que as mulheres se destacaram na dimensão reduzida realização profissional, as instituições financeiras podem disponibilizar psicólogos e/ou promover ações psicossociais para que suas empregadas e/ou servidoras não se sintam incapazes e possam vivenciar experiências saudáveis, em seus ambientes de trabalho e, por conseguinte, seus lares.

5.3 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Embora o estudo traga contribuições, a presente pesquisa teve algumas limitações, principalmente em relação ao material bibliográfico e dados coletados.

Em relação ao material bibliográfico, encontraram-se poucas referências que abordasse sobre a SB no setor bancário. O fato de ter pouco material disponível dificultou na

argumentação das hipóteses, para respaldá-las melhor; bem como depois, para a discutir os resultados alcançados.

No que diz respeito aos dados coletados, sua análise exploratória evidenciou uma distribuição não normais. Essa questão restringiu a utilização de outras análises multivariadas de dados paramétricas. Tendo em vista que, inicialmente, tinha-se a pretensão de realizar análises de regressão linear e múltiplas para testar as hipóteses deste estudo.

5.4 RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Diante das limitações apresentadas, sugere-se que trabalhos futuros sejam realizados para preencher a escassez de estudos científicos que abordam a prevalência da SB no setor bancário.

Recomendam-se outros tipos de análises estatísticas para poderem aprofundar e detalhar melhor os resultados, inclusive com uma abordagem qualitativa, para compreender o significado do trabalho e de seu contexto como fator previsor ou agravador da SB. Além de novas pesquisas que abranjam outros Estados, Regiões ou até mesmo todo o país, para obter um resultado mais expressivo dos dados, ou possibilitar comparações geográficas.

6 REFERÊNCIAS

AHOLA, K.; HAKANEN, J. Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists. **Journal of Affective Disorders**, v. 104, n. 1-3, p. 103-110, 2007.

ALMEIDA, D.; SANTOS, M. D.; COSTA, A. F. B. Aplicação do coeficiente alfa de cronbach nos resultados de um questionário para avaliação de desempenho da saúde pública. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 30, 2010, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: ABEPRO, 2010. v. 15, p. 1-12. Disponível em: https://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STO_131_840_16412.pdf. Acesso em: 10/01/2023.

AMIGO, I.; ASENSIO, E.; MENÉNDEZ, I.; REDONDO, S.; LEDESMA, J. A. Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. **Psicothema**, v. 26, n. 2, p. 222-226, 2014.

ARAÚJO, T. M.; GODINHO, T. M.; REIS, E. J. F. B.; ALMEIDA, M. M. G. Diferenciais de gênero no trabalho docente e repercussões sobre a saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 11, p. 1117-1129, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESTUDOS DO TRABALHO (ABET). **Síndrome de burnout está cada vez mais presente na vida dos brasileiros**, 2020. Disponível em: <http://abet-trabalho.org.br/sindrome-de-burnout-esta-cada-vez-mais-presente-na-vida-dos-brasileiros/>. Acesso em: 28 de out de 2021.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE MEDICINA DO TRABALHO (ANAMT). **Excesso de trabalho e pandemia podem desencadear síndrome de burnout**, 2021. Disponível em: <<https://www.anamt.org.br/portal/2021/01/25/excesso-de-trabalho-e-pandemia-podem-desencadear-sindrome-de-burnout/>>. Acesso em: 16 de maio de 2021.

BARROS, P. C. R.; MENDES, A. M. B. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. **Psico-USF**, v. 8, n. 1, p. 63-70, 2003.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002.

BENJAMIN, W. Experiência e Pobreza. In: **Magia e Técnica, Arte e Política. Ensaios sobre literatura e história da cultura**. Obras Escolhidas I. São Paulo: Brasiliense, 2012.

BOSTJANCIC, E.; KOCJAN, G.; STARE, J. Role of socio-demographic characteristics and working conditions in experiencing burnout. **Suvremena Psihologija**, v. 18, n. 1, p. 43-60, 2015.

BLOISE, D. **Análise das características e fontes geradoras da Síndrome de Burnout: o caso dos Professores de cursos de Administração de universidades privadas**. 2009. 62 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade do Grande Rio "Prof. José de Souza Herdy", Rio de Janeiro. 2009.

BRANCO, F. M. F. C.; CÔRREA, C. A. S.; DUTOK, C. M. S.; BRANCO NETO, T. C. Síndrome de burnout entre trabalhadores de uma universidade na fronteira franco brasileira. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental. Revista de Pesquisa (Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Online)*, v. 12, n. 1, p. 398-404, 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº422, de 12 de dezembro de 2012**. Trata sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa em ciências humanas e sociais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 junho 2013. Disponível em: <<https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>. Acesso em: 24 dez. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016**. Trata sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa em ciências humanas e sociais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 maio 2016. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>>. Acesso em: 22 mai. 2022.

CAMPOS, I. C. M; ANGÉLICO, A. P.; OLIVEIRA, M.S.; OLIVEIRA, D. C. R. Fatores sociodemográficos e ocupacionais associados à síndrome de *burnout* em profissionais de enfermagem. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 28, n. 4, p. 764-771, 2015.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory – Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários brasileiros. **Revista Psico-USF**, v.11, n. 2, p. 167-173. 2006.

CARLOTTO, M. S.; BRAUN, A. C.; RODRIGUEZ, S. Y. S.; DIEHL, L. Burnout em professores: diferença e análise de gênero. **Contextos Clínicos**, v. 7, n. 1, p. 86-93, 2014.

CARNEIRO, E. M. **Síndrome de burnout: um desafio para o trabalho do docente universitário**. 86f. Dissertação (Mestrado multidisciplinar em sociedade, tecnologia e meio ambiente) – Departamento de Pós-Graduação Stricto Sensu, Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Anápolis, 2010.

CARNEIRO, L. **Estresse ocupacional e florescimento em bancários da região noroeste do Rio Grande do Sul**. 2019. 108 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional, Políticas Públicas e Gestão Social) – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2019.

CARVALHO, T. G. S. **Prevalência de síndrome de burnout e fatores associados ao trabalho entre bombeiros militares do estado do Ceará**. 2020. 83 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2020.

CASTRO, F. G. Burnout e complexidade histórica. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 13, n. 1, p. 49-60, 2013.

CERQUEIRA, C. L. C. **Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários**. 2016. 45 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2016.

COELHO, J. A. P. M.; SOUZA, G. H. S. D.; CERQUEIRA, C. L. C. D.; ESTEVES, G. G. L.; BARROS, B. N. R. Estresse como preditor da síndrome de burnout em bancários. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 1, p. 306-315, 2018.

CORRAR, L.; PAULO, E.; DIAS FILHO, J. M.; RODRIGUES, A. **Análise multivariada para os cursos de administração, ciências contábeis e economia**. São Paulo: Atlas, 2011.

CRUZ, V. A.G. **Metodologia da pesquisa científica: administração VI**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas Editora, 1999.

DEJOURS, C. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

DIAS, F. S.; ANGÉLICO, A. P. Síndrome de burnout em trabalhadores do setor bancário: uma revisão de literatura. **Trends in Psychology**, v. 26, n. 1, p. 15-30, 2018.

DINIZ, L. S. **Prevalência da síndrome de burnout em trabalhadores da atenção primária à saúde e fatores associados**. 2018. 49f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa. 2018.

FARIA, G. S. S. **Jornada de horas reduzidas e equilíbrio trabalho e família no setor bancário**. 2005. 140f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos. 2005.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência social brasileira**. Brasília: Ler, Pensar e Agir Edições, 2003.

FERREIRA, J. B. **Trabalho, sofrimento e patologias sociais: estudo com trabalhadores bancários e anistiados políticos de uma empresa pública**. 2007. 159 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

FERREIRA, N. N.; LUCCA, S. R. Síndrome de burnout em técnicos de enfermagem de um hospital público do Estado de São Paulo. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 18, n. 1, p. 68-79, 2015.

FIELD, A. **Descobrimo a Estatística Usando o SPSS**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FONTES, L. L. **Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS): aplicação em trabalhadores externos de instituições bancárias**. 2017. 97 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Porto Alegre, 2017.

FRANÇA, F. M.; FERRARI, R. Síndrome de burnout e os aspectos sócio-demográficos em profissionais de enfermagem. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 25, n. 5, p. 743-748, 2012.

FREIRE, D. A. L.; ELIAS, M. A. Levantamento dos mecanismos de defesa dos profissionais de enfermagem frente à deterioração das condições de trabalho. **Revista de Administração em Saúde**, v. 17, n. 68, p. 1-18, 2017.

- FREITAS, H. N.; SILVA, S. M. C. Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso sobre o processo de adoecimento que acomete os bancários. **Revista Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas**, v. 8, n. 2, p. 19-57, 2020.
- FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, v. 35, n. 3, 2000.
- FREUD, A. **O ego e os mecanismos de defesa**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2006.
- GALINDO, R. H.; FELICIANO, K. V. O.; LIMA, R. A. S.; SOUZA, A. I. Síndrome de *burnout* entre enfermeiros de um hospital geral da cidade do Recife. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 46, n. 2, p. 420-427, 2012.
- GIL, A. C. **Metodologia científica**. Volume 3, São Paulo: Atlas, 2002.
- GOMES, A. S.; SILVA, A. T. C. S. G.; BARROS, M. E. S.; SILVA, R. S. Transtornos mentais em bancários atendidos em um serviço de saúde do trabalhador. **Revista Enfermagem Digital Cuidado e Promoção da Saúde**, v. 5, p. 1, 2020.
- GOULART, C. T.; **Estresse e síndrome de burnout em discentes de enfermagem**. 2014. 49 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2014.
- GUEVARA, C. A.; HENAO, D. P.; HERRERA, J. A. Síndrome de desgaste profissional en médicos internos y residente. **Colombia Médica**, v. 35, n. 4, p. 173-178, 2004.
- HAIR, J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um estudo com o coeficiente alfa de Cronbach. **Produto & Produção**, v.11, n.2, p.85-103, 2010.
- JAQUES, A. G.; ZILIOOTTO, D. M. As contingências do trabalho bancário: um estudo sobre os mecanismos de mediação e defesa do sofrimento. **Interação em Psicologia**, v. 21, n. 1, p. 1981-8076, 2017.
- JARDIM, L.S.; CARRARO, N. C. Análise da empregabilidade no setor bancário brasileiro. **Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana**, v. 17, n. 1, p. 1-10, 2019.
- JABLONSKI, B. A divisão de tarefas domésticas entre homens e mulheres no cotidiano do casamento. **Psicologia: Ciência e Profissão [online]**. v. 30, n. 2, p. 262-275, 2010. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932010000200004>
- LEÓN-RUBIO, J. M.; LEÓN-PÉREZ, J. M.; CANTERO, F. J. Prevalencia y factores predictivos del burnout en docentes de la enseñanza pública: El papel del género. **Ansiedad y Estrés**, v. 19, n. 1, p. 1-16, 2013.
- LI, X.; KAN, D.; LIU, L.; SHI, M.; WANG, Y.; YANG, X.; WANG, J.; WANG, M.; WU, H. 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**. v. 12, n. 3, p. 2984-3001, 2015.
- LIMA, A. W.; MACHADO, D. Q.; CARNEIRO, J. V. C.; MACEDO, A. K. A. Estressores e sintomas do estresse ocupacional em profissionais bancários: um estudo em uma agência bancária pública. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 9, n. 2, p. 1-15, 2019.
- LONGAS, J.; CHAMARRO, A.; RIERA, J.; CLADELLAS, R. La incidencia del contexto interno docente en la aparición del Síndrome del Quemado por el trabajo en profesionales de la enseñanza. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, v. 28, n. 2, p. 107-118, 2012.
- MACEDO, A. B. R. **Estratégias defensivas no enfrentamento de percepções de justiça organizacional**. 2016. 166 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração. Faculdade de Administração e Ciências Contábeis. Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2015.
- MARINACCIO, A.; FERRANTE, P.; CORFIATI, M.; DI TECCO, C.; RONDINONE, B. M.; BONAFEDE, M.; RONCHETTI, M.; PERSECHINO, B.; IAVICOLI, S. The relevance of socio-demographic and occupational variables for the assessment of work-related stress risk. **BMC Public Health**, v. 13, n. 1, p. 1-9, 2013.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. A medição do burnout experimentado. **Jornal de comportamento organizacional**, v. 2, n. 2, p. 99-113, 1981.
- MASLACH, C.; JACKSON, S.E. The role of sex and family variables in burnout. **Sex Roles**, v. 12, n. 7, p. 837-851, 1985.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job burnout. **Annual Review of Psychology**, v. 52, n. 1, p. 397-422, 2001.
- MATTHIENSEN, A. **Uso do coeficiente alfa de Cronbach em avaliações por questionários**. V. 1. Boa vista: Embrapa de Roraima, 2010. Disponível em: <https://www.infoteca.cnptia.embrapa.br/bitstream/doc/936813/1/DOC482011ID112.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2023.
- MATTOS, E. C. **Prazer e sofrimento no trabalho bancário: um olhar sobre o gestor intermediário**. 2016. 137 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e Institucional) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.
- MATTOS, E. C.; MERLO, A. R. C. Estratégias defensivas e significado do trabalho: o caso dos gestores intermediários de um banco estatal. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS, 5, 2018, Curitiba. **Anais [...]**. Curitiba: SBEO, 2018. v. 5, p. 1-8. Disponível em: <http://www.sisgeenco.com.br/sistema/cbeo/anais2018/ARQUIVOS-resumos/GT7-191-78-20180517181418.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2022.
- MENDES, A. M. B. Comportamento defensivo: uma estratégia para suportar o sofrimento no trabalho. **Revista de Psicologia**, Fortaleza, v. 13/14, n.1/2, p. 27-32, 1995/1996.

MENDES, A. M. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 3, n. 1, p. 38-48, 2003.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. **Retrato do adoecimento no setor bancário no estado da Bahia**. Bahia, 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/fundacentro/pt-br/assuntos/noticias/noticias/2017/11/adoecimento-no-setor-bancario-e-tema-de-audiencia-publica-na-bahia>. Acesso em: 25 de maio de 2021.

MOREIRA, H. DE A.; SOUZA, K. N.; YAMAGUCHI, M. U. Síndrome de *Burnout* em médicos: uma revisão sistemática. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 43, n. 1, p. 1 – 11, 2018.

MORONTE, E. A.; ALBUQUERQUE, G. S. C. Organização do trabalho e adoecimento dos bancários: uma revisão da literatura. **Saúde em Debate**, v. 45, n. 128, p. 216-233, 2021.

NÁGIME, R. G.; ANDRADE, S. S.; LOBO, M. N.; CAVATTE, L.; VIEIRA, I. M. M.; CARVALHO, F. O. S. COLOMBO, R. F.; LOPES, I. M. A. Prevalência da síndrome de burnout em estudantes de medicina da Universidade Vila Velha (UVV). **Brazilian Journal of Health Review**, v. 3, n. 3, p. 6027-6033, 2020.

NASCIMENTO FILHO, J. M.; VITAL, A. L. F.; OLIVEIRA, A. K. S. G. Síndrome de burnout e ansiedade em trabalhadores em saúde mental: enfrentando uma realidade silenciosa. **Revista Ciência Plural**, v. 7, n. 2, p. 74-87, 2021.

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DE SAÚDE/ ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **CID: burnout é um fenômeno ocupacional**. 28 de mai. 2019. Acesso em: 19 de agosto de 2021. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/28-5-2019-cid-burnout-e-um-phenomeno-ocupacional>.

PAIVA, K. C. M.; FERREIRA, J. M. P.; PARENTE, A. G. C.; ROCHA, M. S. Estresse ocupacional e síndrome de burnout: estudo em uma indústria do Estado de Minas Gerais. **Revista FSA**, v. 16, n. 2, p. 272-295, 2019.

PEREZ, K. V. "**Se eu tirar o trabalho, sobra um cantinho que a gente foi deixando ali**": clínica de psicodinâmica do trabalho na atividade de docentes no ensino superior privado. 2012. 251 f. Dissertação (Mestrado de Psicologia Social e Institucional) – Programa de Pós-graduação em Psicologia Social e Institucional do Instituto de Psicologia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

PINHEIRO, D. R. C.; BARROS, T. A. V.; BOTELHO JUNIOR, S. Vivências de prazer e sofrimento no setor bancário brasileiro. **Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar**, v. 5, n. 1, p. 81-92, 20 dez. 2012.

PORTZ, R.M.; AMAZARRAY, M. R. Trastornos mentales comunes y factores asociados en trabajadores bancarios de Rio Grande do Sul, Brasil. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**. [online]. 2019, v.19, n.1, p. 515-522.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. Caracterização da pesquisa em contabilidade. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004, p. 76-97.

RESENDE, S.; MENDES, A. M. A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 4, n. 1, p. 151-175, 2004.

RICHARDSON, R. J. **Metodologia e pesquisa social: métodos e técnicas-métodos quantitativos e qualitativos**. São Paulo: Atlas, 2017.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, v. 12, p. 279-293, 2005.

SALVARO, G. I. J.; MARIANO, P. Saúde mental de trabalhadoras em estudo: contribuições ao debate de gênero. **Psicologia em Estudo**, v. 26, n. 1, p. 1-15, 2021.

SANTOS, S. C. S. A. **Conflito trabalho-família, stress profissional e síndrome de Burnout: um estudo sobre os profissionais da área financeira**. 69f, 2020. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) – Instituto Superior de Economia e Gestão. Universidade de Lisboa, Lisboa, 2020.

SELIGMANN-SILVA, E. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo**. São Paulo: Cortez, 2011.

SILVA, G. N.; CARLOTTO, M. S. Síndrome de burnout: um estudo com professores da rede pública. **Psicologia Escolar e Educacional**, v. 7, n. 2, p. 145-153, 2003.

SILVA, S. C. P. S.; NUNES, M. A. P.; SANTANA, V. R.; REIS, F. P.; MACHADO NETO, J.; LIMA, S. O. A síndrome de burnout em profissionais da rede de atenção primária à saúde de Aracaju, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 20, n. 10, p. 3011-3020, 2015.

SCHAUFELI, W. B.; MARTÍNEZ, I. M.; PINTO, A. M.; SALANOVA, M.; BAKKER, A. B. Burnout and engagement in university students: A cross-national study. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, v. 33, n. 5, p. 464-481, 2002.

SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P.; MASLACH, C. Burnout: 35 years of research and practice. **Career Development International**, v.14, n. 3, p. 204-220, 2009.

TROYER, M. Burnout. **Laboreal**, v. 8, n. 2, p. 1-6, 2012.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

VILAÇA, D. B. G. O.; BARBOSA, S. C.; CAMÊLO, E. L. S. Síndrome de burnout e características sociodemográficas em trabalhadores bancários paraibanos. **Revista Laborativa**, v. 10, n. 2, p. 81-106, 2021.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO E FUNCIONAL

Cumprimentando V. Sa., apresento-me como Rayssa Oliveira, concluinte do mestrado em Administração pela Universidade Federal do Semi-Árido (UFERSA) e orientanda da Profa. Dra. Agostinha Mafalda Barra de Oliveira. A corrente pesquisa concerne ao meu projeto de dissertação e tem por objetivo verificar a relação da síndrome de *burnout* (SB) com as variáveis sociodemográficas, funcionais e as estratégias de defesas dos profissionais do setor bancário do Estado do Rio Grande do Norte. Esperamos, com os resultados, além de identificar as causas, explicitar formas de prevenção e tratamento da doença a fim de melhorar o ambiente de trabalho desses profissionais e melhorar sua qualidade de vida. Por isso, sua participação é muito importante para que o objetivo da pesquisa seja alcançado. Gostaríamos de contar com a sua colaboração respondendo às questões logo abaixo. Finalmente, informamos que não é necessário se identificar e que esta pesquisa é de caráter confidencial.

Perguntas
1 - Selecione seu Sexo: Masculino () Feminino ()
2 - Qual é a sua idade (anos completos)? _____
3 - Você trabalha em um banco público ou privado? Público () Privado ()
4 - A agência que você trabalha fica no interior do RN ou na capital do RN? Interior () Capital ()
5- Nome da cidade em que trabalha _____
6- Tempo de atuação como bancário (anos completos) _____
7- Qual a quantidade de empregados/servidores na sua agência? _____
8- Qual a sua função na agência? _____
9- Você exerce função gerencial? Sim () Não ()
10- Qual o seu cargo? _____
11- Você sente desconfiança dos seus colegas de trabalho e prefere agir de forma individual em sua agência? Sim () Não ()
12- Você já relatou/resistiu a assumir algum acontecimento para si e para outros por acreditar que seria mais fácil não ter que lidar com determinadas situações? Sim () Não ()
13- Você sente que está acomodado no seu trabalho? Sim () Não ()
14- Diante de situações adversas, você sempre encontra uma justificativa para simplificar/amenizar? Sim () Não ()

ANEXO A – INSTRUMENTO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI-GS)

Para responder o questionário, será necessário que leia atentamente cada um dos itens a seguir e responda de acordo com a sua experiência, em relação a seu trabalho. Em caso de nunca ter sentido tal sentimento, responda 0 (zero) na coluna ao lado. Em caso afirmativo, indique a frequência (de 1 a 6) que descreveria melhor seus sentimentos, conforme o quadro abaixo.

0	1	2	3	4	5	6
Nenhuma vez	Algumas vezes por ano	Ao menos uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

Perguntas	0	1	2	3	4	5	6
Sinto-me emocionalmente decepcionado (a) com meu trabalho							
Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado (a).							
Quando me levanto pela manhã e me enfrento com outra jornada de trabalho, sinto-me fatigado (a).							
Sinto que posso entender facilmente como as pessoas que tenho que atender se sentem a respeito das coisas.							
Sinto que estou tratando alguns receptores de meu trabalho como se fossem objetos impessoais.							
Sinto que trabalhar todo dia com gente me cansa.							
Sinto que trato com muito efetividade os problemas das pessoas que tenho que atender.							
Sinto que meu trabalho está me desgastando.							
Sinto que estou influenciando positivamente nas vidas das pessoas, através de meu trabalho.							
Sinto que me tornei mais duro com as pessoas, desde que eu comecei este trabalho.							
Preocupo-me com este trabalho que está endurecendo-me emocionalmente.							
Sinto-me muito vigoroso (a) em meu trabalho.							
Sinto-me frustrado (a) por meu trabalho.							
Sinto que estou trabalhando demais no meu trabalho.							
Sinto que realmente não me importa o que ocorra com as pessoas as quais tenho que atender profissionalmente.							
Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa.							
Sinto que posso criar, com facilidade, um clima agradável com os receptores do meu trabalho.							
Sinto-me estimulada depois de haver trabalhado diretamente com quem tenho que atender.							
Creio que consigo muitas coisas valiosas nesse trabalho.							
Sinto-me como se estivesse no limite de minhas possibilidades.							
No meu trabalho eu manejo com os problemas emocionais com muita calma.							
Parece-me que os receptores de meu trabalho, culpam-me por alguns de seus problemas.							

ANEXO B – LISTA DE CIDADES DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO

Tabela 13 - Análise descritiva das cidades dos participantes do estudo

Cidades	Frequência	Porcentagem
Natal	89	34,5
Mossoró	71	27,5
Assú	15	5,8
Apodi	8	3,1
Currais Novos	8	3,1
Pau dos Ferros	6	2,3
Caicó	6	2,3
Parnamirim	6	2,3
Macaíba	5	1,9
Canguaretama	4	1,6
Santa Cruz	4	1,6
Goianinha	4	1,6
Caraúbas	3	1,2
João Câmara	3	1,2
Angicos	3	1,2
Areia Branca	2	0,8
Upanema	2	0,8
Umarizal	2	0,8
Guamaré	2	0,8
São Gonçalo do Amarante	2	0,8
São Miguel	1	0,4
Macau	1	0,4
São Paulo do Potengi	1	0,4
Jardim do Seridó	1	0,4
Itajá	1	0,4
Equador	1	0,4
Campo Redondo	1	0,4
Pendências	1	0,4
Afonso Bezerra	1	0,4
Carnaubais	1	0,4
Barra de Maxaranguape	1	0,4
Patú	1	0,4
Sítio Novo	1	0,4
Total	258	100,0

Fonte: Elaboração própria (2022).

ANEXO C – LISTA DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO

Tabela 14 - Análise descritiva das instituições Financeiras dos participantes do estudo

Instituições Financeiras	Frequência	Porcentagem
Banco do Nordeste	73	28,3
Bradesco	44	17,1
Banco do Brasil	41	15,9
Santander	23	8,9
Caixa	19	7,4
Sicredi	17	6,6
Itaú	17	6,6
Sicoob	11	4,3
BTG Pactual	2	0,8
Unicred	2	0,8
Banco Pan	1	0,4
Banco Original	1	0,4
Banco Rendimento	1	0,4
Banco Daycoval	1	0,4
Banco BV	1	0,4
Banco Quatro	1	0,4
Banco BMG	1	0,4
Banco Safra	1	0,4
Mercantil do Brasil	1	0,4
Total	258	100,0

Fonte: Elaboração própria (2022).