

SÍNDROME DE *BURNOUT* E CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS EM TRABALHADORES BANCÁRIOS PARAIBANOS

BURNOUT SYNDROME AND SOCIODEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS IN BANK WORKERS FROM PARAIBA

Débora Barbosa Guedes de Oliveira Vilaça¹

Silvânia da Cruz Barbosa²

Edwirde Luiz Silva Camêlo³

¹Mestre em Psicologia da Saúde e Professora do Departamento de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba

²Professora Dra "B" do Departamento de Psicologia na Universidade Estadual da Paraíba

³Professor associado da Universidade Estadual da Paraíba, com atuação no Departamento de Estatística e no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde (PPGPS) onde também atua como coordenador adjunto

Resumo: O objetivo desse estudo foi avaliar os níveis de *burnout* e sua relação com as características sociodemográficas em bancários atuantes no interior paraibano. Participaram da pesquisa um total de 147 bancários (amostra de 21%) e para a coleta de dados foram utilizados os instrumentos: Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB e um Questionário Sociodemográfico. Os dados foram analisados por meio de estatísticas descritivas (média, variância, desvio-padrão, porcentagem) e correlacional (*r* de *Pearson*) e revelaram que faixa salarial e idade configuram os principais fatores responsáveis pelo acometimento do *Burnout* na categoria pesquisada.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*; Características Sociodemográficas; Trabalhadores Bancários.

Abstract: The objective of this study was to evaluate the levels of *Burnout* and their relationship with sociodemographic characteristics in bank employees working in the interior of Paraíba. A total of 147 bank employees participated in the research (sample of 21%), and for data collection, the instruments were used: *Burnout* Characterization Scale (BCS) and a Sociodemographic Questionnaire. Data were analyzed using descriptive (mean, variance, standard deviation, percentage) and correlational (*Pearson's*) statistics and revealed that salary range and age are the main factors responsible for the occurrence of *Burnout* in the researched category.

Key words: *Burnout* Syndrome; Sociodemographic Characteristics; Bank Workers.

Resumen: El objetivo de este estudio fue evaluar los niveles de *burnout* y su relación con las características sociodemográficas en bancarios que trabajan en el interior paraibano. Participaron de la investigación un total de 147 bancarios (muestra de 21%) y para la recolección de datos fueron utilizados los instrumentos: Escala de Caracterización de *Burnout* – ECB y un cuestionario sociodemográfico. Los datos fueron analizados mediante estadísticas descriptivas (media, varianza, desviación estándar, porcentaje) y correlacional (*r* de *Pearson*) y revelaron qué rango

salarial y edad configuran los principales factores responsables por el acometimiento de Burnout en la categoría investigada.

Palabras clave: Síndrome de Burnout; Características Sociodemográficas; Trabajadores Bancarios.

1 Introdução e Justificativa

Em razão do crescente processo de precarização das atividades laborativas, decorrente da própria dinâmica do modelo capitalista de exploração do trabalhador, as organizações do trabalho se apresentam como local onde se proliferam os mais diversos tipos de doenças ocupacionais, o que explica o crescimento no número de estudos que procuram identificar e compreender os fatores geradores dessas doenças (SILVA et al., 2020).

No caso das doenças ocupacionais de natureza psíquica não é diferente. Avolumam-se pesquisas que se propõem a investigar as razões que levam muitos trabalhadores a experimentarem sintomas de mal-estar ou sofrimento psíquico (SILVA et al., 2020). Assumindo uma notória posição de destaque no *hall* das discussões que versam sobre o sofrimento psíquico no âmbito do trabalho, encontra-se as publicações científicas relacionadas à síndrome de *burnout* (OLIVEIRA, et al., 2020), sendo essa considerada uma variante do estresse ocupacional, cujos estudos apontam para um número cada vez mais crescente de trabalhadores ao redor do mundo acometidos pela referida síndrome (MOREIRA, SOUZA & YAMAGUCHI, 2018).

Na literatura psicológica, os primeiros estudos sobre *Burnout* têm início na década de 1970, nos Estados Unidos, com a publicação da pesquisa realizada por Freudenberger (1974), psiquiatra e membro de uma representação comunitária destinada ao tratamento de usuários de drogas (Baptista, Galvão & Alves, 2015; Souza, et al. 2016). Abordando o fenômeno clinicamente, Freudenberger (1974) observou que pessoas que exerciam atividades humanitárias, e que muitas vezes haviam escolhido a profissão com grande empenho e idealismo, se sentiam psiquicamente cansadas, desmotivadas e fisicamente doentes após alguns anos de

trabalho. Muitas desenvolviam uma relação distanciada com a atividade ocupacional que tanto lhe despertava prazer no início da carreira (BERNDT, 2018).

O fenômeno também foi estudado no início da década de 1970 por Maslach (2016), psicóloga social que iniciou seus estudos no oeste dos Estados Unidos para compreender a influência da carga emocional no trabalho de profissionais prestadores de serviços humanos quando em contato direto com os usuários. Corroborando o estudo de Freudenberger (1974), essa autora identificou exaustão e apatia nesses profissionais e, além disso, foi quem primeiro observou que eles apresentavam atitudes de distanciamento afetivo (cinismo) frente aos usuários e colegas de trabalho. Porém, divergindo da perspectiva clínica, a autora conduziu seus estudos numa abordagem psicossociológica que supunha que os sintomas de desgaste emocional não se originavam internamente nas pessoas, e sim nas relações dos indivíduos com o ambiente sociolaboral. Para descrever o processo gradual de esgotamento a autora definiu a SB como um conjunto de sintomas que surge em reação ao estresse crônico no trabalho, sendo esta definição ainda imprecisa para descrever a complexidade do fenômeno, porém a mais bem aceita no meio científico (BAPTISTA, GALVÃO & ALVES, 2015; SOUZA et al., 2016).

O modelo psicossociológico elaborado por essa autora e divulgado em vários artigos (p. ex. MASLACH, 1976; MASLACH & LEITER, 2016; MASLACH, SHAUFELI & LEITER, 2001), apresenta a SB como sendo constituída de três dimensões: Exaustão Emocional: caracterizada pela sensação de queda da energia física e mental, como resultado da sobrecarga de trabalho e da alta demanda psíquica que surge da relação interpessoal e do desgaste afetivo, muito encontrada nas profissões que envolvem cuidado. Despersonalização: caracterizada por atitudes negativas para com as pessoas no trabalho, comportamento de endurecimento afetivo e distanciamento dos clientes e colegas de trabalho, muitas vezes adotando atitudes insensíveis e impessoais. Ocorre quando o vínculo afetivo é substituído por um racional, conduzindo à desumanização das relações interpessoais. Realização Pessoal no Trabalho: diz respeito aos sentimentos de competência e sucesso que motivam o profissional a trabalhar com pessoas. Esse tipo de sentimento é característico de pessoas confiantes na ideia de que os aspectos

positivos possuem maior probabilidade de ocorrência e que, mesmo quando se encontram diante de situações adversas, creem que estas são temporárias e passíveis de controle, ainda que apenas no futuro. Representa o perfil de pessoas que acreditam na importância de suas profissões e se acham realizados pessoalmente com as mesmas (GIL-MONTE, 2008). Em pessoas com SB, esta dimensão se apresenta de forma invertida, ou seja, se manifesta por reduzida Realização Profissional (rRP) caracterizada por atitudes de extrema apatia e desmotivação no trabalho, ocasionadas pela sensação de que os esforços pessoais e profissionais no trabalho não valem à pena ou não são suficientes para obtenção dos resultados almejados.

Em tal modelo, a Exaustão Emocional é considerada a dimensão principal e que dá início à síndrome, desencadeando, em seguida, a Despersonalização e por último a reduzida Realização Profissional. De acordo com Ruiz & Rios (2004) existe certo consenso nos estudos psicossociológicos em assumir as três dimensões descritas por Maslach (2009) como constituintes da SB, ainda que possam receber outras nomenclaturas e persistam dúvidas quanto à ordem de surgimento de cada uma delas.

A SB consiste num fenômeno psicossociológico de natureza complexa, e as suas consequências vão mais além do que aquelas enfrentadas exclusivamente pelo trabalhador, ou seja, há uma extensão dos agravantes para todo o contexto social no qual ele se encontra inserido. Por essa razão, esta síndrome apresenta um forte caráter epidemiológico, podendo se proliferar entre indivíduos submetidos a condições semelhantes de trabalho.

Os estudos iniciais, entre as décadas de 1970/1980, consideravam que a SB acometia exclusivamente profissionais que exerciam atividades de cuidadores, a exemplo dos profissionais de saúde e dos profissionais de educação (CODD, 1999). Contudo, o avanço dos estudos sobre o tema mostrou que a SB pode acometer os mais diversos tipos de profissionais, desde os que lidam com o público em atividades que influenciam em suas vidas (MUROFUSE, ABRANCHES & NAPOLEÃO, 2015; SCHUSTER, DIAS & BATTISTELLA, 2015) aos que trabalham essencialmente com máquinas (SALANOVA & LLORENS, 2011). Assim, outras categorias profissionais que

lidam ou não com público, mas sem exercer a função de cuidadores, passaram a ser alvo de estudos, a exemplo dos profissionais do setor bancário.

Fortes (2017) destaca que a crescente política de precarização das atividades no setor bancário decorrente de aspectos como desregulamentação dos direitos trabalhistas, imposição de novos contratos de trabalho flexível sobre os empregados e, ao mesmo tempo, a disposição de diversas modalidades de contratações atípicas, a exemplo das práticas de terceirização, intensificadas após a aprovação da reforma trabalhista aprovada pelo governo Michel Temer em 2017, têm levado esta categoria de profissionais a enfrentar uma realidade laboral complexa e desafiadora não apenas do ponto de vista do enfraquecimento dos direitos trabalhistas, mas sobretudo do modelo estrutural de trabalho adotado pelos bancos que, movidos pela incessante busca por maiores lucros, recorrem cada vez mais ao uso de práticas gerenciais redutoras de custos, como a terceirização.

Detendo-se mais especificamente ao ambiente político econômico gerador de toda essa ótica de desregulamentação das leis trabalhistas, Oliveira & Costa (2018) destacam que há um notório processo de precarização do trabalho formal em curso no Brasil, atingindo várias categorias ocupacionais, e de maneira muito forte os trabalhadores bancários.

Além da intensificação do processo de precarização da atividade laboral no setor bancário, verifica-se, ainda, outros agravantes no ambiente sóciolaboral desses trabalhadores, a exemplo do assédio moral proveniente, principalmente, da forte pressão que estes profissionais sofrem ao serem constantemente obrigados a cumprir metas elevadas e desempenhar variadas tarefas. Sobre a variabilidade de tarefas e/ou atividades, Fortes (2017) salienta que existe uma tendência crescente de extinção de alguns cargos ou funções no organograma das instituições bancárias, levando à redução do quadro de pessoal, o que, porém, não implica na eliminação das atividades proveniente daquelas funções extintas, mas no acúmulo destas por parte dos profissionais que permanecem na organização, tornando o trabalho bancário ainda mais intenso e estressante.

A partir de dados do INSS este autor mostra que houve um crescimento expressivo no número de trabalhadores bancários afastados por transtornos mentais entre os anos 2009 e 2017, sendo a SB um dos mais frequentes, o que convoca um olhar atento de pesquisadores interessados em estudar a saúde mental no âmbito do setor bancário (FORTES, 2017). Soma-se a isso o fato de que no Brasil constata-se uma carência de pesquisas sobre *burnout* em bancários, indicando a necessidade de mais estudos com esta categoria (DIAS & ANGÉLICO, 2018).

Com base no exposto, este estudo tem como objetivo avaliar os níveis de *burnout* e sua relação com as características sociodemográficas em bancários atuantes no interior da Paraíba.

2 Método

Essa pesquisa é caracterizada como descritiva, uma vez que se propõe a descrever as principais características de uma população ou fenômeno, explorando relações entre variáveis, sem, no entanto, manipulá-las (GIL, 2008). Para coleta de dados, adotou-se o método quantitativo, o qual se caracteriza pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas (RICHARDSON, 2011).

A pesquisa contou com um universo de 700 trabalhadores bancários atuantes nas cidades de Alagoa Nova, Areia, Aroreira, Boqueirão, Cabaceiras, Campina Grande, Cuité, Esperança, Fagundes, Ingá, Juazeirinho, Lagoa Seca, Montadas Pocinhos, Puxinanã, Queimadas, Remígio, Soledade, Taperoá, e Umbuzeiro, sendo as agências bancárias de todas essas cidades atendidas pelo Sindicato dos Bancários com sede localizada na cidade de Campina Grande – PB.

Para compor a amostra, foi utilizada uma estratégia acidental não probabilística, por conveniência, (SILVEIRA & CÓRDOVA, 2009), considerando as pessoas que se dispuseram a colaborar com o estudo. Com base nessa estratégia, obteve-se a participação de 147 bancários, representando 21% do universo.

Foi utilizada a Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB, de Tamayo & Tróccoli (2009) que possui 35 itens distribuídos numa escala tipo *Likert*, variando de 1 (nunca) a 5 (sempre) e ponto médio 3, avaliando três fatores constituintes da SB: Exaustão Emocional (Alpha = 0,93), que avalia aspectos relacionados a esgotamento, cansaço e desgaste no trabalho (12 itens, p. ex. 'Sinto-me esgotado ao final de uma dia de trabalho'); Desumanização (Alpha = 0,84) que avalia aspectos relacionados à dureza emocional, desinteresse e atitudes negativas no trato com os clientes (10 itens, p. ex. 'Perco a paciência com alguns clientes'); Decepção no Trabalho (Alpha = 0,90) que avalia aspectos relacionados à desesperança com respeito ao progresso profissional, à insatisfação e falta de compromisso no trabalho e à perda da confiança na própria capacidade para realizá-lo adequadamente (13 itens, p. ex. 'Sinto-me emocionalmente vazio com meu trabalho'). Também foi utilizado um Questionário Sociodemográfico para levantamento de informações biográficas (sexo, idade, escolaridade) e sociolaborais (renda salarial, tempo na profissão de bancário, tempo de serviço na organização), a fim de caracterizar a amostra.

Após emissão do Parecer Consubstanciado do Comitê de Ética e Pesquisa, registro CAAE: 32351820.3.0000.5187, seguiu-se com a coleta de dados ocorreu exclusivamente através do preenchimento de um protocolo *on-line*, contendo os dois questionários mencionados, o qual foi encaminhado à diretoria do sindicato dos trabalhadores bancários de Campina Grande – PB que auxiliou no processo de divulgação da pesquisa e distribuição do protocolo junto à categoria.

O protocolo *on-line* foi enviado aos bancários com os esclarecimentos quanto ao anonimato e o caráter confidencial de suas respostas, bem como sobre o fato de que não pesavam sobre a pesquisa efeitos avaliativos individuais e/ou organizacionais. Além disso, eles também foram informados de que a participação era voluntária, podendo, sem nenhum prejuízo pessoal, se desligarem da pesquisa a qualquer momento, se assim desejassem.

Os dados coletados receberam tratamento estatístico descritivo (média, desvio padrão, porcentagem, correlacional) mediante uso do programa *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Para averiguar a

confiabilidade dos fatores da ECB foram recalculados os *Alphas de Cronbach*. Acerca da importância da realização do teste de fidedignidade, é relevante destacar a explicação de Hair, Anderson, Tatham e Black (2005) que definem o *Alpha de Cronbach* como um índice consistente para analisar a confiabilidade de uma escala, salientando que os valores de Alfa superiores a 0,70 indicam fidedignidade aceitável, porém para estudos exploratórios, valores de até 0,60 são aceitáveis.

3 Resultados

Dentre os participantes da pesquisa 66% afirma atuar em bancos privados e 34% em bancos públicos, sendo 52% da amostra composta pelo sexo feminino e 48% pelo sexo masculino. Conforme Tabela 1, percebe-se que no tocante à faixa etária 28% tem entre 18 e 30 anos, 32% têm entre 31 e 40 anos, 25% têm entre 41 e 50 anos e 15% têm acima de 50 anos. Observando o percentual acumulado, verifica-se que 60% tem faixa etária de 18 a 40 anos e 40% possui acima de 41 anos.

Tabela 1: Faixa Etária

Faixa etária	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
18 a 30 anos	41	28,00	28,00
31 a 40 anos	48	32,00	60,00
41 a 50 anos	37	25,00	85,00
> 50 anos	21	15,00	100,00
Total	147	100,00	

Fonte: Elaborada pelos autores.

Em relação ao nível de escolaridade, verificou-se que 54% possui nível superior completo, 39% possui pós-graduação e apenas 7% tem nível superior incompleto. Referente à importância da aquisição da certificação bancária como critério determinante para ascensão profissional, os dados mostram que 89% concordam e apenas 11% discordam de sua importância como pré-requisito fundamental para o crescimento profissional. Esses dados indicam que a amostra possui alta

escolaridade e tende a valorizar as certificações bancárias como importante instrumento de qualificação profissional exigido pela empresa para progressão de carreira e ganhos salariais.

Em relação à certificação bancária, é importante destacar que conforme informações obtidas no site da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (https://www.anbima.com.br/pt_br/pagina-inicial.htm) existem quatro tipos: CPA 10, CPA 20, CEA e CGA (ANBIMA, 2020). A CPA 10 é considerada pré-requisito no processo de contratação e promoção de profissionais no setor bancário, sendo destinada aos profissionais que atuam na distribuição de produtos de investimento em agências bancárias ou plataformas de atendimento. Já a CPA 20 é destinada aos profissionais que atuam na distribuição de produtos de investimento para clientes dos segmentos varejo de alta renda, *private*, *corporate* e investidores institucionais em agências bancárias ou em plataformas de atendimento. A CEA certifica profissionais que assessoram os gerentes de conta de clientes pessoas físicas em investimentos, podendo indicar produtos. A CGA certifica os profissionais que fazem gestão de recursos de terceiros de veículos de investimentos, o que inclui aqueles que têm alçada/poder de compra e de venda dos ativos financeiros das carteiras destes veículos.

Para adquirir essas certificações, o profissional se submete a exames bastante específicos que exigem alto grau de conhecimento técnico e domínio de informações relativas à área que cada certificação aborda. Além disso, os certificados têm prazo de validade de 5 anos, devendo ser periodicamente renovados por meio de novos exames, o que requer atualização contínua de conhecimentos.

Na amostra, apenas 16% não possui nenhuma certificação bancária, ao passo que 84% declara possuir algum tipo de certificação, revelando que há preocupação por parte da maioria em manter o nível de qualificação profissional exigido pelas instituições, sendo, portanto, um aspecto crucial para garantir a progressão funcional, e possível ingresso em cargos mais elevados dentro da organização. Importante destacar que apesar de configurar aspecto importante nas promoções profissionais, as certificações configuram apenas parte dos requisitos essenciais para

ascensão profissional, uma vez que dados referentes à produtividade do profissional possuem também significativa relevância.

Em relação ao tempo de atuação como bancário (Tabela 2), observou-se que 78% possui acima de 48 meses, 17% tem entre 37 e 48 meses de profissão, 5% possui entre 25 e 36 meses, 4% tem entre 13 e 24 meses, enquanto apenas 1% tem entre 6 e 12 meses. Estes resultados revelam que a maioria possui longa experiência profissional.

Tabela 2: Tempo de atuação como bancário

Tempo de atuação como bancário	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
de 6 a 12 meses	3	1,00	1,00
de 13 a 24 meses	6	4,00	5,00
de 25 a 36 meses	7	5,00	11,00
de 37 a 48 meses	16	12,00	22,00
acima de 48 meses	115	78,00	100,0
Total	147	100,00	

Fonte: Elaborada pelos autores.

Referente ao tempo de trabalho no banco onde atualmente desempenham suas funções, observa-se que 69% dos pesquisados afirmam ter mais de 48 meses, 10% possuem entre 37 e 48 meses, 5% entre 25 e 36 meses, 4% possui entre 13 e 24 meses e 12% tem entre 6 e 12 meses de trabalho, conforme Tabela 3.

Tabela 3: Tempo de Trabalho na Organização

Tempo de atuação como bancário	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
de 6 a 12 meses	18	12,00	12,00
de 13 a 24 meses	6	4,00	16,00

de 25 a 36 meses	7	5,00	21,00
de 37 a 48 meses	15	10,00	31,00
acima de 48 meses	101	69,00	100,00
Total	147	100,0	

Fonte: Elaborada pelos autores.

Em relação à faixa salarial (Tabela 4) verificou-se 56% dos pesquisados ganham acima de cinco salários mínimos, enquanto que 17% ganha entre quatro e cinco salários mínimos, repetindo-se esse mesmo percentual para aqueles que ganham entre três e quatro salários, e 10% ganha entre dois e três salários mínimos.

Tabela 4: Faixa salarial

Faixa salarial	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
De dois a três salários mínimos	14	10,00	9,5
De três a quatro salários mínimos	25	17,00	26,5
De quatro a cinco salários mínimos	25	17,00	43,5
Acima de cinco salários mínimos	83	56,00	100,0
Total	147	100,0	

Fonte: Elaborada pelos autores.

Convém destacar que em 2020, quando se coletou os dados desta pesquisa, o valor do salário mínimo no Brasil era de R\$ 1.045.000, o que permite classificar a faixa salarial do profissional bancário como relativamente elevada, e o setor bancário como um segmento que, mesmo golpeado pela precarização, continua atrativo em termos salariais. Sabe-se que este setor, além de salários relativamente melhores, oferece um conjunto de benefícios sociais atrativos, a exemplo de vale alimentação e vale refeição (totalizando atualmente o valor de R\$ 1.485,33), plano de saúde com cobertura nacional para o profissional e seus familiares, plano odontológico, previdência privada, seguro de vida, participação nos lucros e resultados, e adota uma política de incentivo

salarial baseado em consecução de metas, conforme disposto na Convenção Coletiva de Trabalho de 2018 (CCT, 2020) regida pela Federação Nacional dos Bancos – FEBRABAN e pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro – CONTRAF.

No que tange aos dados da Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB (variação de 1 a 5), inicialmente foram testados os índices de confiabilidade das três subescalas aplicando-se o cálculo do *Alpha de Cronbach*. Os resultados dos *Alphas* (Tabela 5) foram de 0,86 para os fatores Exaustão Emocional e Desumanização, e de 0,82 para o fator Decepção no Trabalho, indicando que eles possuem bons níveis de consistência interna, e, portanto, estão adequados para avaliar a SB na amostra. Calculou-se a média, os escores máximos e mínimos, e o desvio padrão para cada uma das dimensões da ECB, cuja finalidade foi descrever a amostra identificando o grau de variabilidade dos dados da distribuição (LEVIN & FOX, 2004).

Tabela 5: Valores descritivos para as dimensões da Escala de Caracterização do *Burnout* – ECB

Dimensões	Ponto médio da escala	Mínimo	Média	Máximo	α original	α reavaliado	Desvio padrão
Exaustão Emocional	3	1,63	2,97	4,20	0,93	0,86	0,82
Desumanização	3	1,75	2,79	4,08	0,84	0,86	0,81
Decepção no Trabalho	3	1,91	2,87	3,81	0,90	0,82	0,65

Fonte: Elaborada pelos autores.

Recorda-se que o ponto médio da ECB é igual a 3. Verificou-se, então, que a dimensão Exaustão Emocional obteve a maior média de ($M=2,97$; $dp = 0,82$), seguida da Decepção no Trabalho ($M = 2,87$; $dp = 0,65$) e Desumanização ($M = 2,79$; $dp = 0,81$), conforme pode-se observar na Tabela 5. Os valores máximos encontrados para cada dimensão, respetivamente (4,20; 4,08; 3,81), aparecem bem acima do ponto médio da escala, com um desvio padrão abaixo de 1 nas três

situações, o que indica um baixo índice de variabilidade nas respostas fornecidas pelos respondentes.

Observa-se nesses resultados que a dimensão Exaustão Emocional se destacou como a mais afetada, situando-se bem próxima ao ponto médio da escala, possibilitando inferir que os bancários apresentam níveis moderados de esgotamento emocional. Conforme anteriormente mencionado, Maslach (1976) considera essa dimensão como principal e que inicia o surgimento da SB, e para Tamayo & Tróccoli (2009), ela aparece como a dimensão mais amplamente reportada e isso ocorre em razão dela estar relacionada a aspectos do estresse individual, de modo que as pessoas descrevem a sua experiência de *burnout* a partir dos próprios sentimentos de exaustão.

Foi elaborada uma tabela cruzada entre os três fatores da ECB e as variáveis sociodemográficas, obtendo-se novos valores de média, desvio padrão e variância. Os resultados mostram que os bancários com idade entre 41 e 50 anos são os mais emocionalmente esgotados e profissionalmente desesperançados. Não foram evidenciados níveis preocupantes da SB nos homens ou nas mulheres, porém em ambos os sexos as três dimensões apresentam médias muito próximas do ponto médio da escala indicando uma situação de risco à saúde e iminente desencadeamento da SB, conforme pode se verificar na Tabela 6.

Tabela 6: Tabulação cruzada de dados sociodemográficos e fatores da ECB

Variáveis Sociodemográficas	Exaustão Emocional			Desumanização			Decepção no Trabalho		
	Média	Desvio Padrão	Variância	Média	Desvio Padrão	Variância	Média	Desvio Padrão	Variância
Faixa etária									
18 a 30 anos	2,58	0,10	0,01	2,55	0,10	0,01	2,71	0,10	0,01
31 a 40 anos	2,78	0,10	0,01	2,99	0,12	0,01	2,87	0,10	0,01
41 a 50 anos	3,09	0,11	0,01	2,23	0,16	0,02	3,21	0,10	0,01
Acima de 50 anos	2,54	0,15	0,02	2,46	0,11	0,01	2,59	0,14	0,02
Sexo									
Masculino	2,84	0,07	0,00	2,45	0,00	0,00	2,79	0,07	0,00
Feminino	2,70	0,07	0,00	2,71	0,00	0,00	2,94	0,08	0,00
Tempo como bancário									
de 6 a 12 meses	2,66	0,40	0,16	2,55	0,10	0,01	2,64	0,40	0,08
de 13 a 24 meses	2,93	0,28	0,08	2,99	0,10	0,01	2,93	0,28	0,07
de 25 a 36 meses	2,36	0,26	0,07	2,23	0,10	0,01	2,42	0,26	0,03
de 37 a 48 meses	2,39	0,17	0,03	2,46	0,14	0,02	2,63	0,17	0,00

Acima de 48 meses	2,84	0,06	0,04	2,65	0,10	0,01	2,93	0,06	0,08
Organização onde atua									
Banco Público	2,52	0,10	0,01	2,64	0,11	0,01	2,94	0,10	0,01
Banco Privado	2,94	0,05	0,05	2,56	0,07	0,00	2,83	0,07	0,00
Faixa salarial									
De dois a três salários mínimos	3,11	0,18	0,18	2,97	0,04	0,20	3,08	0,18	0,03
De três a quatro salários mínimos	2,81	0,14	0,14	2,55	0,02	0,15	2,77	0,14	0,02
De quatro a cinco salários mínimos	2,54	0,14	0,14	2,50	0,02	0,15	2,69	0,14	0,02
Acima de cinco salários mínimos	2,77	0,07	0,07	2,57	0,00	0,08	2,91	0,07	0,00

Fonte: Elaborada pelos autores.

Os profissionais com tempo de profissão entre 13 e 24 meses apresentaram médias moderadas nas três dimensões da SB, e aqueles com mais de quatro anos de profissão apresentam duas dimensões moderadamente afetadas (Exaustão Emocional e Decepção no Trabalho). Em pesquisa com amostra de bancários, Carneiro (2019) não identificou diferenças significativas de desgaste profissional por tempo de serviço ou, por idade, sugerindo que os profissionais bancários, quer estejam no início de carreira ou mesmo com mais tempo de profissão experimentam estressores bastante semelhantes e tão evidentes que mesmo os mais jovens já apresentam sinais precoce de desgaste profissional.

Em relação ao tipo de organização onde trabalham (banco público ou privado), observa-se que os profissionais do setor privados se destacam como os mais afetados pelas dimensões Exaustão Emocional e de Decepção no Trabalho. Acerca desse dado convém destacar que no caso do Brasil existem diferenças significativas entre bancos públicos e privados, no tocante aos sistemas de gestão de cargos e carreiras, cujas possibilidades de encarecimento e políticas salariais são bastante diferenciadas em ambos os segmentos, destacando-se os bancos públicos por uma maior estabilidade profissional e por oferecer faixas salariais melhores que aquelas praticadas pelos bancos privados (DIAS & ANGÉLICO, 2018).

Observou-se, ainda, que os profissionais com maiores médias nas três dimensões da SB, destacando-se a Exaustão Emocional e a Decepção no Trabalho são os que ganham os menores salários (entre dois e três

salários mínimos). Estes resultados sugerem que a questão salarial e de crescimento profissional são, possivelmente, os fatores mais estressantes e ameaçadores à saúde mental no contexto bancário.

Em seu estudo (FERRERIA, PEREIRA, SANTOS, DANTA & CASSUNDÉ, 2016) reforçam a ideia de que a categoria bancária, por enfrentar altos níveis de cobrança e pressão por resultados, bem como altas demandas profissionais, implicando em rotinas profissionais permeadas por sobrecarga e atribuições variadas, se considera uma categoria mal remunerada.

Buscando identificar a correlação estatística entre os fatores sociodemográficos e os fatores da ECB, aplicou-se o teste de correlação de *Pearson* (*r*) para identificar a força de magnitude entre estes fatores, considerando o nível significância (sig.) de até 0,05 (SWEENEY, WILLIAMS & ANDERSON, 2015). Para as variáveis com mais de duas categorias aplicou-se o Teste de *Levene* utilizado para verificar a homogeneidade de variâncias para dois ou mais grupos, adotando-se o nível de significância $p > 0,050$ (DANCEY & REIDY, 2019), conforme pode-se observar na Tabela 7. Para interpretar os índices de correlação foi adotado o critério de classificação proposto por Palant (2007), qual seja: $r = 0,10$ a $0,29$, representa correlação pequena; $r = 0,30$ a $0,49$, representa correlação moderada; e $r = 0,50$ a 1 representa correlação forte.

Tabela 7: Correlação de *Pearson* entre dados sociodemográficos e Fatores ECB

Fatores da ECB	Variáveis sociodemográficas	Teste de Levene ($p > 0,050$)		
		r	Sig.	
Exaustão Emocional	Faixa etária	0,750	0,041	0.2416
	Tempo de atuação como bancário	0,108	0,193	0.1926
	Faixa salarial	0,580	0,042	0.217
Desumanização	Faixa etária	0,690	0,042	0.6094
	Tempo de atuação como bancário	0,085	0,305	0.3052
	Faixa salarial	0,232	0,090	0.2325

Decepção no Trabalho	Faixa etária	0,700	0,039	0.3964
	Tempo de atuação como bancário	0,125	0,131	0.1311
	Faixa salarial	0,710	0,010	0.9876

Fonte: Elaborada pelos autores.

Os resultados indicam que a Exaustão Emocional obteve correlação significativa com faixa etária e faixa salarial. Esse resultado reforça os dados da Tabela 6, quando se observa que a média do *burnout* se eleva para os casos de profissionais que se encontram entre 41 e 50 anos e para aqueles que ganham entre dois e três salários mínimos, uma vez que a correlação é significativa para ambas as situações. O fator Desumanização se correlacionou apenas com faixa etária. Já na Decepção no Trabalho, observou-se a correlação significativa com as variáveis faixa etária e faixa de renda, semelhante ao que ocorreu com o fator Exaustão Emocional.

Para as variáveis com apenas duas categorias (ex.: sexo e tipo de organização onde atua) foi utilizado o Teste *t-Student*. A Tabela 8 evidencia o resultado do teste, sendo que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos fatores de *burnout* para homens e mulheres e para bancos públicos e privados ($p < 0,05$).

Tabela 8: Comparação das médias dos fatores da ECB entre homens e mulheres e entre tipos de banco onde trabalha

Fatores de <i>burnout</i>	Variáveis sociodemográficas	Média	Desvio-padrão	Teste t
	Sexo			
	Feminino	2,38	0,75	t= -1,18/p=0,240

Exaustão Emocional	Masculino	2,70	0,66	t= -1,17/p=0,243
	Organização onde trabalha			
	Banco Público	2,87	0,74	t=0,64/ p=0,521
	Banco Privado	2,74	0,69	t=0,62/ p=0,532
	Sexo			
	Feminino	2,71	0,80	t=-2,06/p=0,41
	Masculino	2,45	0,73	t=-2,05/p=0,42
Desumanização	Organização onde trabalha			
	Banco Público	2,64	0,79	t=0,58/ p=0,561
	Banco Privado	2,56	0,77	t=0,57/ p=0,566
	Sexo			
	Feminino	2,94	0,72	t= -0,28/p=0,200
Decepção no Trabalho	Masculino	2,79	0,67	t =-0,28/p=0,202
	Organização onde trabalha			
	Banco Público	2,94	0,66	t=0,82/p=0,409
	Banco Privado	2,83	0,72	t=0,85/p=0,396

Fonte: Elaborada pelos autores.

As correlações estatísticas permitiram identificar que os fatores EE e DT se mostraram fortemente correlacionados à faixa etária e à faixa salarial, sugerindo que para os pesquisados os aspectos de idade e faixa salarial encontram-se associados a maiores níveis de desgaste profissional. Evidenciou-se que os profissionais que se encontram entre 41

e 50 anos, bem como os que ganham menos de três salários mínimos formam um grupo de profissionais mais afetados e conseqüentemente mais suscetíveis ao enfrentamento da SB.

O estudo desenvolvido por Mattos (2020) corrobora esses dados na medida em que evidencia um conjunto de situações que tornam o ambiente laboral do profissional bancário um cenário propício ao enfrentamento do desgaste profissional. A autora chama atenção para o alto nível e cobrança pelo atingimento de metas que, segundo ela, na maioria das vezes não se encontram atreladas a nenhum incentivo remuneratório, fazendo com que o profissional não se sinta estimulado, mas forçado a atingir metas que nem sempre são compatíveis com sua estrutura de trabalho e possibilidades, ou ainda estimuladas por uma justa compensação remuneratória.

Num outro estudo que aponta para as questões de saúde relacionadas aos trabalhadores bancários, Nunes e Mascarenhas (2016) observaram que profissionais bancários acima de 30 anos e com mais de 10 anos de profissão apresentavam maior probabilidade de afastamento por doenças ocupacionais, estando as de natureza psíquicas em primeiro lugar, seguidas das doenças ósseas. Esse estudo reforça a ideia do desgaste psíquico sofrido por esses profissionais como sendo a porta de entrada para o surgimento do *burnout* na categoria.

Convém salientar que a SB apresenta característica epidemiológica, o que implica no fato de que ela não é um problema do indivíduo, mas do ambiente psicossocial no qual desenvolve suas atividades laborais (ANDRADE, MORAES, TOSOLI & WACHELQUE, 2015), por esta razão, alguns pesquisadores a exemplo de Carlotto e Palazzo (2006) defendem que é necessária cautela ao correlacionar as variáveis sócio-demográficas à SB, tendo em vista que outros fatores de natureza psicossocial presentes no contexto laboral do profissional exercem significativa influência no desenvolvimento dessa síndrome por parte dos trabalhadores, conforme também defendem Reatto, Silva, Isidoro e Rodrigues (2014).

De um modo geral e levando em consideração a natureza epidemiológica da SB, é notória a compreensão de que ela provoca conseqüências nocivas para o trabalhador, os colegas, o ambiente de trabalho, os clientes e a organização, evidenciando um efeito em cadeia,

já que não há como considerar todos esses fatores isoladamente, na medida em que um interfere diretamente no outro.

Entretanto, convém considerar que para o trabalhador, os efeitos do *burnout* são severamente mais danosos, visto que além de afetar sobremaneira sua relação com o trabalho também afeta as relações sociais e familiares, além dos graves desdobramentos que esta síndrome pode trazer para sua saúde numa perspectiva mais ampla.

4 Considerações Finais

Este estudo avaliou níveis de *burnout* e sua relação com as características sociodemográficas em bancários atuantes no interior paraibano. As variáveis faixa etária e faixa salarial foram as que apresentaram correlações significativas mais fortes com os três fatores da ECB. Observou-se que os bancários com idade entre 41 e 50 anos e que recebem entre dois e três salários mínimos são os mais afetados pelos sintomas da SB.

Diante dessas ponderações e considerando a importância de se ampliar as reflexões em torno do sofrimento psíquico enfrentado pelo trabalhador bancário, entende-se que esse estudo representa mais uma contribuição científica, cujo interesse é lançar um olhar mais cuidadoso em torno dessa categoria que, pela própria natureza estressora de sua atividade laborativa, enfrenta altos níveis de estresse, podendo inclusive ser acometida por outros tipos de distúrbios psíquicos ou doenças que surjam em decorrência do desgaste emocional característico da SB.

É importante considerar que um estudo de natureza puramente quantitativa, por si só, não consegue dar conta de explicar com profundidade os vários aspectos relacionados a um fenômeno de natureza tão complexa como a SB e por essa razão sugere-se que futuros estudos possam lançar mão de estratégias metodológicas mais diversificadas, na tentativa de coletar dos pesquisados um maior número de informações capazes de elucidar com maior precisão os estágios de desenvolvimento da síndrome, ou ainda os fatores que se encontram mais diretamente atrelados ao seu surgimento, haja vista que para cada situação estudada existem as especificidades psicossociais que precisam ser devidamente consideradas e compreendidas. Esse pensamento pode ser reforçado

quando se considera, por exemplo, as diferenças existentes na realidade laboral dos bancos públicos e privados.

Destaca-se a necessidade de um esforço por parte das organizações bancárias em aprimorar os programas de plano de cargos e carreiras, nos quais se viabilizem remunerações mais justas para os mais diversos níveis e funções dentro da hierarquia dessas organizações, valorizando a experiência dos profissionais com mais tempo de trabalho, de modo que essas ações tornem o ambiente laboral destes profissionais mais estimulante e potencializador de uma produtividade sadia.

Por fim, espera-se que as informações contidas nesse estudo possam servir de reflexão para que as instituições bancárias, num esforço de parceria com seus colaboradores, desenvolvam estratégias capazes de mitigar o desgaste profissional sofrido por seus trabalhadores, criando medidas protetivas que sejam capazes de inibir a proliferação dessa síndrome na categoria, reduzindo o número de adoecimento em razão do sofrimento psíquico e tornando o ambiente laboral mais salubre e conseqüentemente mais produtivo.

Referências

Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais. **ANBIMA**. (2020). Disponível em: https://www.anbima.com.br/pt_br/institucional/a-anbima/posicionamento.htm. Acesso em: 12 Dez.2020

ANDRADE, A. L ; MORAES, T. D.; TOSOLI, A. M.; WACHELKE, J. Burnout, clima de segurança e condições de trabalho em profissionais hospitalares. **Revista Psicologia Organização e Trabalho**. v.15. n.3. p. 233-245, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2015.3.565>. Acesso em 05 Abr.2021

BAPTISTA, G.; GALVÃO, A. M.; ALVES, L. F. Á. Síndrome de Burnout no exercício da enfermagem. **Saúde: do Desafio ao Compromisso**, 1, 299-312, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10198/11941>. Acesso em: 05 Abr ,2020.

VILAÇA, D.B.G.O.; BARBOSA, S.C.; CAMÊLO, E.L.S. *Síndrome de Burnout e características sociodemográficas em trabalhadores bancários paraibanos*. R. Laborativa, v. 10 n. 2, p. 81-106, out./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

BERNDT, C. Procura-se um ser humano forte In: BERNDT, Christina. **Resiliência: o segredo da força psíquica**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2018.

CARLOTTO, M. S.; PALAZZO, L. S. Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 22(5), p.1017-1026, mai, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/csp/2006.v22n5/1017-1026/pt>. Acesso em: 05 Abr.2021.

CARNEIRO, L. **Estresse ocupacional e florescimento em bancários da região noroeste do Rio Grande do Sul**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós- Graduação em Desenvolvimento Regional, na linha de pesquisa Políticas Públicas e Gestão Social, da Universidade Regional do Estado do Rio Grande do Sul, 2019. Disponível: <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/6402/Lin%c3%a9ia%20Carneiro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 05 Mar.2021

CODO, W.; MENEZES, I. V. **Educação: Carinho e Trabalho**. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

Convenção Coletiva de Trabalho, 2020. Disponível em: <https://www.sindbancarios.org.br/wp-content/uploads/2019/01/CCT-Bancarios-2018-2020.pdf>. Acesso em: 12 Mar.2021

DANCEY, C.; REIDY, J. **Estatística sem matemática para psicologia**. Porto Alegre: Penso, 2019.

DIAS, F. S.; ANGÉLICO, A. P. Síndrome de Burnout em Trabalhadores Bancários: uma revisão de literatura. **Temas em Psicologia**. Vol. 26, nº 1, p. 15-30 DOI: 10.9788. ISSN 1413-389X. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.9788/TP2018.1-02Pt>. Acesso em: 12 Mar.2021

FERRERIA, L. O.; PEREIRA, J. F.; SANTOS, R. M. L.; DANTAS, G. L. S., CASSUNDÉ, F. R. S. A. Um estudo sobre síndrome de burnout em funcionários de agência bancária da cidade de Juazeiro – BA. **Caderno de Cultura e Ciência**, Ano XI, v. 15., n. 1, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/308796813_UM_ESTUDO_SOBRE_SINDROME_DO_BURNOUT_EM_FUNCIONARIOS_DE_AGENCIA_BANCA_RIA_DA_CIDADE_DE_JUAZEIRO-BA. Acesso em: 05 Mar.2021

VILAÇA, D. B. G. O.; BARBOSA, S. C.; CAMÊLO, E. L. S. *Síndrome de Burnout e características sociodemográficas em trabalhadores bancários paraibanos*. R. Laborativa, v. 10 n. 2, p. 81-106, out./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

FORTES, J. L. S. **Sufrimento e adoecimento no mundo do trabalho: estudo com bancários afastados do emprego por motivos de saúde relacionados ao trabalho**. Tese (doutorado em Ciências Médicas), Ribeirão Preto, São Paulo, USP, 2017. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/17/17139/tde-08062017-084953/publico/JULIANALEMOSSILVAFORTESDO.pdf>. Acesso em 15 Mar.2021.

FREUDENBERGER, H. Staff burnout. **Journal of Social Issues**, 30, 159-165, 1974. Disponível em: <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>. Acesso em: 12 Dez.2019

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL-MONTE, P.; Evaluación psicométrica del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): el cuestionario "CESQT" In: Jordi Garrido (org.). **¡Maldito trabajo!** (p. 269-291). Barcelona: Granica, 2008.

HAIR, J.; ANDERSON, R., TATHAM, R.; BLACK, W. (2005). **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 5ª ed.

LEVIN, Jack; FOX, James Alan. **Estatística para ciências humanas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MASLACH, C. **Burn-Out: The loss of human caring**. Human Behavior, 5, 16-22, 1976.

MASLACH, C., SCHAUFELI, W. B., & Leiter, M. P. Job burnout. **Annual Review Psychology**, 52(1), 397-422, 2001.

MASLACH, C. Comprendiendo el burnout. **Ciencia & Trabajo**, 11(32), 37-43, 2009.

MASLACH, C.; LEITER, M. Burnout. **Manual da Série Estresse**, 1(1), 351-357, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>. Acesso em 12 Dez.2019.

MATTOS, E. C. **"Cala a Boca e Trabalha.": métodos de regulamentação e gerenciamento das violências no trabalho**

VILAÇA, D.B.G.O.; BARBOSA, S.C.; CAMÊLO, E.L.S. *Síndrome de Burnout e características sociodemográficas em trabalhadores bancários paraibanos*. R. Laborativa, v. 10 n. 2, p. 81-106, out./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

bancário. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2020. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/213425>. Acesso em 12 Mar.2021.

MOREIRA, H. A.; SOUZA, K. N.; YAMAGUCHI, M. U. Síndrome de Burnout em médicos: uma revisão sistemática. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. ISSN: 2317-6369, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000013316>. Acesso em: 10 Dez.2019.

MUROFUSE, N. T.; ABRANCHES, S. S.; NAPOLEÃO, A. A. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 13, n. 2, p. 255-261, 2015. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/2022>. Acesso em: 12 Dez.2019.

NUNES, E. A.; MASCARENHAS, C. H. M. Qualidade de vida e fatores associados em trabalhadores do setor bancário. **Revista Bras Med**. DOI: 10.5327/Z1679-443520162216, 2016. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v14n3a08.pdf>. Acesso em: 10 Dez. 2019.

OLIVEIRA, G. M.; COSTA, S.N. Trabalho precarizado no Brasil pós-2016: diagnóstico e alternativas. **Revista Novos Rumos Sociológicos** | vol. 6, nº 9. ISSN: 2318-1966, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/NORUS/article/view/13691>. Acesso em 10 Mar. 2021.

OLIVEIRA, I. K.; NOVÔA, N. F.; SILVA, H. A.; PAULA, S. M. S.; SOUZA, J. C. M. A identificação de fatores que influenciam a ocorrência da Síndrome de Burnout em servidores públicos de uma Instituição de Ensino Federal. **Brazilian Journal of Business**. Curitiba, v. 2, n. 3, p. 2084-2107, jul./set, 2020. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/343377042>. Acesso em: 10 Mai.2021.

PALANT, J. **SPSS survival manual: a step by step guide to date analysis using IBM SPSS**. Open University Press, 2007.

REATTO, D.; SILVA, D. A.; ISIDORO, M. L.; RODRIGUES, N. T. Prevalência da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP). **Arch Health Invest** vol.3, n. 2, p. 1-8, 2014. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/309158793>. Acesso em: 25 Ab.2021

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social, métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas. 3ª ed, 2011.

VILAÇA, D.B.G.O.; BARBOSA, S.C.; CAMÊLO, E.L.S. *Síndrome de Burnout e características sociodemográficas em trabalhadores bancários paraibanos*. R. Laborativa, v. 10 n. 2, p. 81-106, out./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

RUIZ, C. O.; Rios, F. L. El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. **International Journal of Clinical and Health Psychology**. ISSN 1576-7329. Vol. 4, Nº 1, pp. 137-160, 2004. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/337/33740108.pdf>. Acesso em: 10 Dez.2019.

SALANOVA, M.; LIORENS, S. (2011). Hacia una perspectiva psicosocial del burnout: cuando el trabajo "nos" quema. In E. A. Tomás et al. (Orgs.). **Nuevas formas de organización del trabajo y la empleabilidad** (pp. 271-295). Oviedo: Universidad de Oviedo. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3941402>. Acesso em: 12 Dez.2019

SHUSTER, M.S.; DIAS, V. V.; BATTISTELLA, L. F. Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS): Aplicação em Universidade Público Federal. ReFAE – **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v. 6, n. 2, p. 182-195, 2015. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/ReFAE/article/view/4819/4811>. Acesso em: 12 Dez.2019

SILVA, I. S.; CARVALHO, L. W. T.; TEIXEIRA, G.M.; FERNANDES, M. G.; SANTOS, A. A.; OLIVEIRA, S. P. F.P.; SILVA, G. A. Programas de intervenção na Síndrome de Burnout: uma revisão integrativa de literatura. **Revista Eletrônica Acervo Saúde/ Electronic Journal Collection Health**. Vol.12 (10). ISSN 2178-2091, 2020. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/4402>. Acesso em: 20 Mai.2021.

SILVEIRA, D.T.; CÓRDOVA, F. P. A pesquisa científica. In GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). **Métodos de pesquisa** (pp. 31-42). Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/52806/000728684.pdf?sequence=1&isAllowed>. Acesso em: 12 Dez.2019

SOUZA, S.; SOUZA, F. M. T. S.; BARBOSA, S. C.; LOPES, I. R. S.; FERNANDES, D. G. Síndrome de burnout e valores humanos em professores da rede pública estadual da cidade de João Pessoa: Um estudo correlacional. **Análise Psicológica**, 34(1), 119-131, 2016.

VILAÇA, D.B.G.O.; BARBOSA, S.C.; CAMÊLO, E.L.S. *Síndrome de Burnout e características sociodemográficas em trabalhadores bancários paraibanos*. R. Laborativa, v. 10 n. 2, p. 81-106, out./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

Disponível em: <http://publicacoes.ispa.pt/index.php/ap/article/view/910>.
Acesso em: 15 Mar.2019.

SWEENEY, D.; WILLIAMS, T.; ANDERSON, D. **Estatística Aplicada à Administração e Economia**. 3. ed. Cengage: São Paulo, 2015.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). **Estudos Psicológicos**, 14(3), p. 213-221, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/nyL8q9DYDVVv9LycBpCJqXf/?lang=pt>.
Acesso em: 10 Mar.2019.

Artigo apresentado em: 30/06/2021

Aprovado em: 25/09/2021

Versão final apresentada em: 16/10/2021