



ESTRESSE OCUPACIONAL E SÍNDROME DE BURNOUT EM TRABALHADORES BANCÁRIOS PÚBLICOS E PRIVADOS

Anelize Costa da Silva¹
Márcia Bandeira Landerdahl Maggioni²

Grupo de Trabalho: Gestão de Pessoas

Resumo

O objetivo deste estudo consiste em verificar as possíveis ocorrências e quais os níveis de estresse ocupacional e de Síndrome de *Burnout* desenvolvidos em trabalhadores bancários públicos e privados de duas agências bancárias, na cidade de Santa Maria/RS. Para que esse trabalho seja desenvolvido de forma satisfatória, será realizado um estudo de caráter misto, combinando abordagem qualitativa e quantitativa, no qual a coleta dos dados será realizada por meio da aplicação de questionários que devem conter perguntas fechadas que possibilitarão a compreensão sobre as percepções dos respondentes. Após aplicados, as respostas serão analisadas de forma quantitativa com o uso de estatística descritiva, médias e frequências. Após a finalização das análises, poderá ser verificado se há estresse ocupacional e algum caso de Síndrome de *Burnout* nos trabalhadores bancários, também será verificado comparativamente se este fato é decorrente mais nas agências bancárias públicas ou privadas.

Palavras-chave: Estresse ocupacional; Síndrome de *Burnout*; setor bancário.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho é um dos fatores mais importantes nos dias atuais dentro das organizações. É no ambiente de trabalho que as pessoas passam a maior parte do seu tempo. Dessa forma, a qualidade de vida no trabalho faz com que o funcionário se sinta motivado e produtivo no seu campo de atuação, buscando objetivar resultados positivos no desempenho de suas funções e, conseqüentemente, uma maior produtividade.

Conforme o Ministério da Saúde do Brasil e a Organização Pan-Americana da Saúde do Brasil (BRASIL, 2001), o perfil das doenças vem mudando de forma significativa. Isso acontece pelas constantes mudanças organizacionais, contudo, também há uma conseqüente

¹ Acadêmica do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: anelize.silva@hotmail.com

² Docente do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: marcia.maggioni@yahoo.com.br



**3ª SEMANA ACADÊMICA E JORNADA
DE PESQUISA E EXTENSÃO DOS CURSOS DE
ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
COMPORTAMENTO E GESTÃO - 2019**



mudança na forma de ver o problema com as novas tecnologias existentes. Isso facilita a intensificação do trabalho que modifica o perfil de saúde dos trabalhadores, expressando-se pelo surgimento de outras formas de adoecimento e manifestações de sofrimento relacionadas ao trabalho.

Estresse, definido por Selye (2018), é uma reação inespecífica do organismo a qualquer situação que exige uma adaptação. Estresse ocupacional é um fator oriundo do trabalho, apresentando-se como um conjunto de reações que se formam no interior do trabalhador, fazendo com que o indivíduo se torne incapaz de realizar as atividades demandadas pela sua ocupação, podendo afetar seu bem-estar e sua saúde.

Segundo Greenberg (2002), o estresse vem sendo um tema muito discutido no âmbito profissional e organizacional nos dias atuais, sendo o mal da vida moderna. A manifestação de estresse é, geralmente, decorrente da interação entre o indivíduo e seu meio, contemplando suas características sociais, econômicas e culturais.

A Síndrome de *Burnout* consiste na tensão emocional crônica cuja causa reside no trato com outros seres humanos. Síndrome de *Burnout* é definida como estresse crônico, vivenciado pelo profissional no ambiente de trabalho, essa vivência não se relaciona com sentimentos positivos. É um termo que designa algo que não possui mais energia, que chegou ao limite de suas forças (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

A Síndrome de *Burnout* pode ser originada pelo estresse do dia a dia, causado pelo não cumprimento de metas previamente estabelecidas pelas empresas, diretores, gestores, gerentes, supervisores, coordenadores, funcionários em geral, na maioria das vezes, consideradas como inalcançáveis de acordo com os valores propostos. Também se considera um fator de alto risco as pressões sofridas pelos funcionários por uma maior produtividade em seu âmbito de trabalho.

Partindo dessa realidade, de um ambiente de trabalho cada vez mais sujeito às doenças ocupacionais, propõe-se este estudo, cujo objetivo geral do estudo é identificar de que forma as possíveis ocorrências de estresse ocupacional e de Síndrome de *Burnout* podem influenciar o desenvolvimento das atividades de trabalhadores bancários públicos e privados de duas agências bancárias localizadas em Santa Maria - RS.

Este estudo justifica-se pelo crescente número de casos de adoecimento devido ao estresse no trabalho e possível Síndrome de *Burnout* em trabalhadores bancários. Considerando a importância do tema estresse ocupacional e percebendo um número crescente de estudos



relacionados a essa área, entende-se este estudo como mais uma contribuição para a ampliação do entendimento do tema dentro das organizações.

De acordo com o Ministério da Previdência Social (2015), desde 2008, o número de afastamentos do trabalho em decorrência de transtornos mentais e comportamentais subiu de 12.818 para 13.478, em 2010, esse número teve uma queda, passando para 12.150. No entanto, a concessão de auxílios-doença em função de transtornos mentais e comportamentais voltou a subir em 2011, passando para 12.337 casos. Conforme o Ministério da Previdência Social (2015), dentro dos transtornos mentais e comportamentais, as doenças que mais afastaram os trabalhadores em 2011 foram Episódios Depressivos, Outros Transtornos Ansiosos e Reações ao Estresse Grave e Transtornos de adaptação.

2 METODOLOGIA

A pesquisa assume um caráter de estudo de caso, uma vez que se tratará de um estudo profundo e exaustivo de um objeto de pesquisa para se obter amplo e detalhado conhecimento (DIEHL; TATIM, 2004; GIL, 2008; MARCONI; LAKATOS, 2010). O presente estudo de caso terá como fonte de dados duas agências bancárias, uma de caráter público e outra privada da cidade de Santa Maria - RS.

O estudo tem caráter misto, combinando abordagem qualitativa e quantitativa. Diehl e Tatim (2004) destacam que a abordagem qualitativa possibilita a descrição da complexidade de um problema e o entendimento das particularidades do comportamento dos envolvidos nele. Segundo Cruz (2009), a pesquisa quantitativa tem base na utilização de dados estatísticos, como média, moda, porcentagem.

Na intenção de responder ao objetivo geral da pesquisa, após um levantamento bibliográfico dos temas pertinentes, dando suporte à fundamentação das questões discutidas no estudo, o estudo pretende construir um questionário, que será aplicado junto a pessoas que trabalham nas agências bancárias estudadas, permitindo uma análise que estimule a compreensão do tema.

O questionário para a coleta de dados deverá conter questões que busquem responder ao problema de pesquisa, o seu objetivo geral e os objetivos específicos. A realização da aplicação dos questionários deverá ocorrer nas agências escolhidas, durante o horário de trabalho, mediante o consentimento da gestão da organização. Desta forma, as perguntas do



questionário serão questões fechadas e objetivas. Após as respostas serão analisadas de forma quantitativa, com uso de estatísticas descritivas, médias e frequências.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A qualidade vida no trabalho é um dos fatores mais importantes nos dias atuais dentro das organizações. Um ambiente organizacional saudável faz com que o funcionário torne-se motivado e produtivo em seu campo de atuação, buscando o alcance dos objetivos organizacionais e individuais propostos. Em tempos atuais, o estresse ocupacional e a Síndrome de *Burnout* vêm se tornando um paradigma na vida de muitos trabalhadores, isso se dá pelo cansaço psicológico somado a um ambiente de trabalho poluído.

O estresse ocupacional apresenta-se através de um conjunto de reações que se formam no interior do trabalhador e tendem a ter reações de incapacidade, onde se desenvolvem ações negativas impossibilitando a realização de seus afazeres do cotidiano. Já a Síndrome de *Burnout* consiste no afastamento dos funcionários de seus postos de trabalhos, e traz como uma das possíveis causas as pressões sofridas pelo não cumprimento de metas consideradas inalcançáveis, estabelecidas pelos superiores dentro das organizações.

Considerando que o ambiente laboral no setor bancário vem sofrendo diretamente com aspectos de concorrência, de restrição de recursos, mudanças no panorama político e econômico, entende-se que torna-se mais importante nos dias atuais identificar a realidade do estresse ocupacional e da Síndrome de *Burnout* em duas agências deste setor, uma pública e uma privada. Espera-se, por meio do estudo, reconhecer um panorama sobre o impacto do trabalho e do ambiente do setor bancário junto aos colaboradores que sofrem com as pressões e metas cada vez mais frequentes neste contexto.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo proposto é considerado atual, pelo crescente número de afastamentos do trabalho, nos mais diversos setores, e necessário, por investigar o setor bancário, que passou por transformações nos últimos anos e que apresenta um ambiente muitas vezes de concorrência entre colegas, a presença de mais empresas atuando no mesmo setor, o que reforça a carga de pressão e cobrança quando ao desempenho e ao rendimento de colaboradores no trabalho. Neste sentido, espera-se trazer um pouco mais de dados a respeito da realidade em duas instituições



**3ª SEMANA ACADÊMICA E JORNADA
DE PESQUISA E EXTENSÃO DOS CURSOS DE
ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS**
COMPORTAMENTO E GESTÃO - 2019



distintas, uma agência bancária de organização pública e uma agência bancária de instituição privada, demonstrando como está a realidade do setor em unidades localizadas em Santa Maria - RS.

REFERÊNCIAS

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *Burnout: o processo de adoecer pelo trabalho*. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf. Acesso em: 06 nov. 2018.

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

DIEHL, A. A.; TATIM, D. C. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

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

GREENBERG, J. S. **Administração do estresse**. São Paulo: Manole, 2002.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

SELYE, H. **Stress**: a tensão da vida. São Paulo: Ibrasa, 2018.