Comprometimento organizacional e a síndrome de burnout: um estudo realizado com profissionais bancários

ROBERTO BLANCO MELLO

Faculdade Palotina de Santa Maria - FAPAS
robertoblancosm@hotmail.com

ELIETE DOS REIS LEHNHART

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria
elietedosreis@yahoo.com.br

VANDERLÉIA LEAL LOSEKANN

Faculdade Palotina - FAPAS
vanderleialeallosekann@ymail.com

Área temática: Gestão de Pessoas

Título:

Comprometimento organizacional e a síndrome de *burnout*: um estudo realizado com profissionais bancários

1. INTRODUÇÃO

A modernidade tem trazido à humanidade inegáveis avanços, que se refletem nas mais diversas áreas. Notadamente a evolução tecnológica, responsável por rápidas mudanças nos valores pessoais e sociais, muitas vezes veloz e brusca tem exigido alterações no comportamento das pessoas. A economia tornou-se dinâmica e predominante, na orientação dos atos, vínculos, relações e contratos sociais. Esses acontecimentos trouxeram um dinamismo no qual as informações são trocadas em um curto espaço de tempo e uma alta competitividade tomou conta dos mercados fazendo com que as organizações para a sua sobrevivência tenham que estar em busca de novos produtos, processos e inovações.

Essas transformações trouxeram benefícios diversos à sociedade, mas cobram o preço dos indivíduos e das organizações, atores e agentes deste fenômeno. Ainda, essas mudanças são refletidas no indivíduo que traz à organização sua bagagem psicológica, suas experiências, seus preconceitos, suas características e conhecimentos e tem de desenvolver meios de entender essas modificações, conhecer seu papel na organização, interagir e enfrentar suas incertezas e seus conflitos. Estas transformações no ambiente de trabalho forçam o indivíduo a desenvolver meios e capacidades para enfrentar esses problemas, acarretando reações na sua saúde física, mental e social (MENDES, 2002).

Neste contexto, situações de estresse no trabalho podem manifestar-se no cotidiano dos indivíduos. Segundo Wallau, (2003), o estresse no trabalho é um fenômeno pessoal e social observado com frequência nos mais diversos ramos e com consequências importantes a nível intelectual e organizacional, principalmente na atual sociedade capitalista e globalizada que acabam por desumanizar o ser humano, tornando-o ansioso, vulnerável a estes desafios cognitivos que permeiam o mundo do trabalho em qualquer área de atuação do indivíduo.

Ao mesmo tempo e como resultado desta dinâmica do trabalho e dessa rotina instável que pressiona e exige demasiadamente dos indivíduos, têm surgido lacunas cognitivas causadoras de um estado afetivo penoso de receio e apreensão em alguns trabalhadores, diagnosticadas como transtornos psíquicos e psicopatias típicas do mundo do trabalho, dentre estas a Síndrome de *Burnout*, (do inglês *burn out*, queimar por completo) considerada uma psicopatologia moderna de caráter depressivo, à qual, segundo Freudenberg (1974) é caracterizada por intenso esgotamento físico e mental, com causa associada à vida profissional geradora de sério comprometimento na manifestação individual.

Diante deste cenário, diversos estudos têm sido realizados para compreender e analisar o papel do indivíduo, frente às exigências das organizações, dentre eles o comprometimento do indivíduo com o seu trabalho. O comprometimento organizacional torna-se uma importante ferramenta para descrever o relacionamento existente entre os indivíduos e a organização da qual fazem parte (LE MOS, CAVAZOTTE e NOGUEIRA 2012). Nesta linha, Meyer e Allen, (1991) entendem o comprometimento organizacional como um estado psicológico que liga o indivíduo à organização a partir do estudo de três dimensões: afetiva, instrumental e normativa.

Ao considerar e entender os indivíduos e seu vínculo com a organização como algo complexo é importante perceber que as mudanças que afetam as organizações afetam também aos indivíduos, suas fraquezas, seus anseios em relação a sua empregabilidade e sua

produtividade. Quando em descompasso perante as exigências das organizações, acabam por gerar sofrimento psíquico que resultam em doenças psicossomáticas assim como uma lista de fatores, muitas vezes associados, que desencadeiam reações adversas à saúde do trabalhador.

Neste sentido, este estudo busca entender o que ocorre com os trabalhadores bancários. Há indícios que os mesmos podem estar sofrendo os efeitos desta síndrome, pois além de lidarem com pessoas e sofrerem com os problemas financeiros de seus clientes, na maioria das vezes são profissionais que vivem a angústia do cliente, sujeitos a pressões das mais diversas como: cumprimento de metas, por vezes abusivas, baixa remuneração, intenso assédio moral e falta de habilidade das lideranças, pouca autonomia no desempenho, problemas de relacionamento com as chefias e falta de cooperação e senso de equipe.

Portanto, tendo em vista a importância da temática o presente artigo tem como objetivo analisar a incidência da Síndrome de *Burnout* nos profissionais bancários e quais as bases do Comprometimento Organizacional são mais valorizadas pelos mesmos. Estudo este realizado com os funcionários de um banco público de economia mista, em uma cidade no interior do RS. Para tanto, apresenta uma breve revisão acerca das dimensões do comprometimento organizacional, da Síndrome de *Burnout* e sua incidência ou não, nos trabalhadores do setor bancário, a metodologia utilizada, os resultados encontrados e as considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Síndrome de *Burnout*

Segundo Benevides Pereira, (2002), a síndrome de *burnout* é composta de exaustão emocional e adaptativa, desilusão ou frustração e vontade de isolamento social. Para a autora, *burnout* traduz-se por queimar-se, ou incêndio interno, pois, quem sofre de tal problema é consumido pelo esgotamento e faz referência àquilo que deixou de funcionar por total falta de energia, chegou ao seu limite e não tem mais condições de um bom desempenho físico ou mental. Tal síndrome ainda não é diagnosticada clinicamente, pois não consta no Código Internacional de Doenças (CID-10)¹, atualmente está enquadrada genericamente como problema, sob o código Z73.0 com denominação de “*Problemas Relacionados com a Organização de seu Modo de Vida*”.

Em diversos estudos sobre este tema, não há uma concordância entre os pesquisadores, mas a sua maioria observa que o *Burnout* seria uma resposta ao estresse laboral crônico. Estresse é um termo designado como “perturbações que causam distúrbios agudos ou crônicos no bem-estar das pessoas, e podem surgir em função de estímulos físicos e ou emocionais” (ALBERT e URURAHY apud FIORELLI, 2009). Convém frisar que diferentemente da síndrome de *burnout*, o stress, segundo Reinhold, (2004) pode ter um caráter positivo quando motiva ou ajuda a superar situações difíceis e alcançar os objetivos propostos, algo bem diferente daquele causador de cansaço, e desânimo que aparece como um esgotamento pessoal interferindo na vida do sujeito e não necessariamente em sua relação com o trabalho.

Wallau (2003, p. 61) afirma que “*Burnout é o resultado de um prolongado processo de tentativas de lidar com determinadas situações de estresse*”. Já Maslach *et. al.* (1986), consideram *Burnout* como uma síndrome psicológica resultante de fatores estressores

¹ A Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID 10) é publicada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e visa padronizar a codificação de doenças. Fornece códigos relativos à classificação de doenças e de uma grande variedade de sinais, sintomas, aspectos anormais, queixas, circunstâncias sociais e causas externas para ferimentos ou doenças. A cada estado de saúde é atribuída uma categoria.

interpessoais crônicos ocorridos no trabalho e caracterizados por exaustão emocional, despersonalização e falta de envolvimento no trabalho o que acaba gerando um sentimento de menos valia aos trabalhadores acometidos de tal transtorno.

De acordo com Barasuol, (2005), exaustão emocional é caracterizada por situação em que os trabalhadores sentem que não podem dar mais de si mesmos em nível afetivo. Percebe um esgotamento frente ao contato diário com os problemas, seus recursos emocionais são afetados. No entender de Maslach, (1986) há indícios de que questões ligadas à estrutura e condições de trabalho trazem insatisfação e sofrimento aos trabalhadores e que as condições gerais de trabalho estão diretamente associadas à exaustão emocional, caracterizada por fadiga extrema, falta de forças para enfrentar mais um dia de trabalho, uma sensação de que está sendo exigido além do seu limite.

Despersonalização diz respeito ao desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas e de certo cinismo na relação com as pessoas no trabalho, uma insensibilidade afetiva, ou seja, a frieza excessiva levando o profissional a substituir o que era um vínculo afetivo por um vínculo frio e impessoal. Há como um endurecimento e desvalorização das relações pessoais, quando o outro é percebido como um objeto, algo que não merece investimento afetivo; a impessoalidade na relação e sem calor humano. Estudos demonstram que a falta de realização pessoal no trabalho é um componente importante, mas o sentimento de esgotamento emocional é a variável que mais contribui para que um sujeito desenvolva a síndrome (WALLAU, 2003). Para Maslach, (1986) a despersonalização tem como características um distanciamento emocional e indiferença em relação aos seus pares, ao trabalho em si e aos usuários do serviço.

A falta de envolvimento com o trabalho está relacionada a uma tendência de uma “evolução negativa” no trabalho, afetando sobremaneira a eficiência e habilidade para realização de tarefas e de adequar-se à organização, notadamente o atendimento ou contato com as pessoas usuárias do trabalho. De acordo com Codo (1999), a organização pode também ser entendida como baixa realização pessoal no trabalho, quando ocorre como que uma espécie de “desmoronamento dos sonhos”, ou seja, os planos realizados, os sonhos sonhados, as expectativas esperadas “vão por água abaixo”, não deixando outra saída que não a da fuga – até para a preservação do próprio ego (BARASUOL, 2005). Dessa forma, percebe-se um sentimento de diminuição da realização pessoal, expressado pela falta de perspectivas em relação ao futuro, frustrações e forte sentimento de incompetência, fracasso e dificuldade em lidar com a realidade. Ocorrem também comumente sintomas como insônia, ansiedade, dificuldade de relacionamento e diversos transtornos de personalidade, (WALLAU, 2003).

Segundo Fiorelli, (2009) a síndrome de *burnout* pode afetar os mais diversos perfis de trabalhadores. Um traço similar aos candidatos à mesma é que apresentam personalidade excessivamente crítica. São sujeitos extremamente exigentes consigo mesmos e com os outros e têm muita dificuldade para lidar com situações difíceis. Possuem também um alto nível de idealismo, dedicação em excesso, alta motivação, rigidez e perfeccionismo. De certa forma, é tudo que as organizações esperam dos seus trabalhadores.

Neste aspecto segundo Wallau (2003) a instalação do *burnout* acontece de maneira lenta e progressiva, distinguindo-se pelo menos três momentos para a manifestação da Síndrome. Primeiramente, as demandas de trabalho são maiores que os recursos disponíveis, materiais e humanos, o que gera um *stress* laboral no indivíduo. Já se percebe aí uma sobrecarga de trabalho. No segundo momento, há um esforço do indivíduo em adaptar-se e produzir uma resposta emocional ao desajuste percebido. Aparecem então características como fadiga, tensão, irritabilidade e ansiedade. A partir disso evidencia-se que há exigências de uma adaptação psicológica do indivíduo, que se reflete no seu trabalho e que reduz seu interesse e responsabilidade pela função que exerce. Num próximo momento, manifesta-se o

enfrentamento defensivo, ou seja, o sujeito realiza intimamente uma troca de atitudes e condutas com a finalidade de defender-se das tensões experienciadas ocasionando comportamentos de distanciamento emocional, retirada, cinismo e rigidez (BENEVIDES PEREIRA, 2002).

No entanto, Belcastro *et. al.* (1983), afirmam que não é possível determinar, com clareza, a sequência ou as correlações das diferentes fases implicadas no desenvolvimento desta síndrome. Alguns pesquisadores consideram que, no primeiro momento, o indivíduo percebe que há uma tensão, o *stress*. No segundo momento, aparecem sintomas de fadiga e esgotamento emocional, juntamente com um aumento do nível de ansiedade e, por fim o indivíduo desenvolve estratégias de defesa, que utiliza a partir daí maneira constante. Essas estratégias consistem em mudanças de atitudes e comportamentos que incluem diferença e distanciamento emocional do trabalho. A partir deste estado afetivo penoso, o sujeito estabelece neste momento como que uma cunha mental negativa.

2.2 Comprometimento Organizacional

Segundo Barbosa e Guimarães (2002), o comprometimento organizacional, a exemplo do que ocorre com *Burnout* é um conceito “em construção” no campo do comportamento organizacional, diz respeito ao trabalhador, seu trabalho e a organização. Atualmente inúmeras pesquisas têm comprovado que tal relação quando positiva têm se tornado uma vantagem competitiva para as empresas.

Na realidade Bastos (1994), afirma que podem ser identificadas distintas abordagens do constructo que envolve conceituações e argumentos de mensuração diferenciada. Entretanto, comprometimento organizacional, de acordo com Meyer e Allen (1991), é um estado psicológico que liga o indivíduo a organização. Pesquisadores têm afirmado que dentre os preditores importantes do desempenho organizacional, o vínculo do indivíduo com a empresa ainda é um dos mais fortes, determinantes para a própria permanência ou não do empregado, assim como o absentismo e a produtividade são vistos como consequências do grau de comprometimento com a organização (BASTOS, 1994).

Ao se analisar os tipos de comprometimentos usualmente utilizadas para diferenciar as pessoas e suas relações com a organização, ou seja, o comprometimento organizacional é caracterizado por Bastos, (1994) em cinco dimensões, a saber:

Afetivo ou atitudinal, que diz respeito à forma com a qual o indivíduo se identifica com a organização e com os objetivos dela, está associado à ideia de lealdade, sentimento de orgulho em contribuir e permanecer na empresa, ou seja, enfatiza a natureza afetiva do processo de identificação do indivíduo com os valores da organização.

Instrumental ou calculativa, que vê o comprometimento em função dos custos e das recompensas pessoais associados à permanência ou não na organização, o comprometimento é resultado de um mecanismo social e psicológico de trocas e de expectativas entre a organização e o indivíduo, por exemplo, salários e *status*.

Sociológica em que o vínculo é expresso em uma relação de subordinação do empregado e autoridade representada pelo empregador, o trabalhador tem interesse em permanecer no emprego porque percebe esta relação como legítima;

Normativa, é aquela em que o comprometimento é entendido como o conjunto de pressões e normas internalizadas para que o indivíduo se comporte de maneira condizente com os objetivos e metas da organização.

Comportamental, na qual o comprometimento existe em relação a comportamentos, atos ou condutas com cognições que fortalecem esses vínculos, como o sentimento de auto-responsabilidade por um determinado ato.

Ainda segundo Bastos (1994), a maioria dos estudos sobre comprometimento organizacional, realizados no Brasil, estão inseridos na perspectiva afetiva e centrados na

análise dos antecedentes do comprometimento e apresentam resultados coerentes e também dão ênfase a importância de variáveis organizacionais, principalmente as oportunidades de crescimento e realização profissional dos trabalhadores oportunizadas pela sua organização.

No contexto brasileiro, observa-se que os estudos sinalizam para uma preocupação com a adaptação de instrumentos e desenvolvimento de medidas que proporcionem um melhor entendimento acerca do tema (MEDEIROS *et al.*, 2005). Neste sentido, estes autores desenvolveram e validaram a Escala de Bases do Comprometimento Organizacional (EBACO), com base nos modelos de maior relevância acerca de comprometimento na literatura. Tal escala foi proposta para mensurar sete bases do comprometimento organizacional. Sendo elas: afetiva, obrigação em permanecer, aflitiva, falta de recompensas e oportunidades, obrigação pelo desempenho, escassez de alternativas e linha consistente de atividade.

De acordo com Medeiros *et. al.* (2005), a base afetiva diz respeito a crença e identificação com a filosofia, os valores e objetivos organizacionais. A base obrigação em permanecer se refere à crença que o indivíduo tem a uma obrigação em permanecer, de que se sentiria culpado por deixar a organização e que tem uma obrigação moral com as pessoas da organização. A base afiliativa alude à crença de que o indivíduo é reconhecido pelos colegas como membro do grupo e da organização. A base falta de recompensas e oportunidades estabelece a crença de que o esforço extra em benefício da organização deve ser recompensado e a empresa deve lhe dar mais oportunidades. A base obrigação pelo desempenho faz referência à crença de que o indivíduo deve manter certas atitudes e regras da organização com o objetivo de se manter na mesma. A base escassez de alternativas menciona a crença de que o indivíduo possui poucas alternativas de trabalho se deixar a organização. Por fim a base linha consistente de atividade trata da crença de que o indivíduo deve se esforçar em benefício da organização e que deve buscar cumprir suas tarefas e atingir os objetivos da mesma.

3. METODOLOGIA

A fim de atingir aos objetivos do presente estudo optou-se pela realização de um estudo descritivo a partir de uma abordagem quantitativa. De acordo com Hair *et. al.* (2009), estudos descritivos são estruturados e criados para medir as características descritas em uma questão de pesquisa, ou seja, é a mensuração de um evento de acordo com. Além disso, objetivam descrever as características de determinada população ou fenômeno e também o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 1999).

Como estratégia utilizada para uma maior eficácia na pesquisa deu-se preferência por realizar uma *survey* a qual permite, de acordo com Baker, (2001), descobrir fatos, determinar atitudes e opiniões, e ajudar a entender comportamentos, utilizando-se avaliação, análise e descrição de uma população baseada em uma amostra. Para realização do estudo foram convidados a participar profissionais de 07 agências bancárias, de uma mesma instituição financeira, atuantes na mesma localidade, selecionados por conveniência. A população foi composta por gerentes de contas, tanto de pessoa físicas quanto jurídicas, gerentes de agências, assistentes de negócios e caixas executivos.

Cabe salientar que esta instituição financeira configura-se como jurídica de direito privado, constituindo sociedade anônima de capital aberto, sendo uma grande instituição bancária do Sistema Financeiro Nacional (SFN), tanto em ativos totais quanto depósitos totais e possui uma extensa rede de atendimento do segmento bancário no Brasil e no exterior.

O instrumento de coleta de dados foi questionário estruturado a partir de dois modelos. O primeiro foi o Inventário Síndrome *Burnout* de Maslach (MBI), traduzido e validado no contexto brasileiro por (TAMAYO, 1997), composto por 22 questões, distribuídas em três dimensões: Exaustão Emocional, Realização Pessoal e Despersonalização. Visando atingir

aos objetivos do estudo, a escala original foi adaptada, sendo os itens distribuídos em uma escala tipo *likert* de 5 pontos, variando de nunca (1) a sempre (5). O segundo modelo consta da Escala de Bases do Comprometimento Organizacional, desenvolvida por Medeiros *et al.* (2005), a qual identifica sete fatores, distribuídos em 28 itens, através de uma escala do tipo *Likert* de seis pontos. Para fins deste estudo, optou-se por modificar a formatação das escalas de medida, a fim de facilitar a coleta de dados e permitir a realização das análises estatísticas, para isso, utilizou-se uma escala do tipo *Likert* de cinco pontos, em que a atribuição do número 1 significa “Discordo Totalmente” e a atribuição do número 5 significa “Concordo Totalmente”. Assim, o instrumento final foi composto por 50 questões das escalas acima mencionadas e 09 questões de identificação de perfil.

Foram disponibilizados um total de 182 questionários, obtendo-se um retorno de 101 instrumentos, que compuseram a amostra do presente estudo, conforme Tabela 01. A pesquisa foi aplicada no mês de maio e junho de 2013, com os instrumentos recolhidos semanalmente.

Tabela 1: População, amostra e retorno dos instrumentos de coleta de dados

Agência	Instrumentos enviados	Instrumentos recebidos	% Retorno
01	26	22	84,6%
02	30	11	36,6%
03	48	26	54,2%
04	17	09	53%
05	25	16	64%
06	20	10	50%
07	16	7	43,8
Total	182	101	55,5%

Fonte: Elaborado pelos autores

Para o processamento e análise dos dados, utilizaram-se os softwares “*Windows Excel®*” e “*Statistical Package for the Social Sciences – SPSS 17.0*” a fim de realizar os testes estatísticos descritivos, indicador de consistência interna *Alpha de Crombach*, Análise Fatorial, conforme será tratado na seção de resultados.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos respondentes

Em relação ao perfil dos respondentes, observa-se na Tabela 02, alguns dados que merecem comentários, o equilíbrio de gêneros entre os funcionários (50,5%) de homens e (49,5%) de mulheres, o que permite concluir que as mulheres atuam em igualdade de oportunidades na empresa. O tempo de atuação na empresa pelos funcionários varia de 04 anos (2,0%) a 35 anos (1%), o que representa que poucos trabalhadores encontram-se nestes extremos, pouco ou muito tempo de atuação.

Observa-se ainda que a faixa etária dos pesquisados vai dos 28 anos (3,0%) aos 58 anos (1%) e apresentam uma média de idade de 41,6 anos. Também um dado curioso, demonstra que a grande maioria (68,3%) não possui filhos, ao passo que (31,7%) possui um ou mais filhos. Também se pode observar, analisando a Tabela 02, que a maioria dos funcionários (53,5%), 56 em um total de 101, cumpre jornada de 6 horas diárias enquanto que (46,5%), 49 num total de 101, cumprem 8 horas diárias, convém frisar que os trabalhadores que cumprem uma jornada maior são aqueles em cargos de gerência ou aqueles com cargo de assistente de negócios.

Tabela 02: Perfil dos pesquisados

Variáveis	Entrevistados	Profissionais Bancários	
		Frequência	% Válido
Sexo	Homens	51	50,5%
	Mulheres	50	49,5%
Escolaridade	Ensino Médio	12	11,9%
	Ensino Superior	42	41,6%
	Pós-Graduação	47	46,5%
Estado civil	Solteiro	16	15,8%
	Casado	61	60,4%
	Divorciado	05	5,0%
	Viúvo	03	3,0%
	União Estável	16	15,0%
Filhos	Sim	32	31,7%
	Não	69	68,3%
Sector de atuação	Plataforma	35	34,7%
	Atendimento PF	47	46,5%
	Atendimento PJ	18	17,8%
	Sala de Auto-atendimento (SAA)	01	1,0%
Cargo	Escriturário	31	30,7%
	Assistente de negócios	20	19,8%
	Caixa executivo	27	26,7%
	Supervisor de Auto-atendimento	01	1,0%
	Gerentes	22	21,8%
Carga horária diária	6 horas	56	53,5%
	8 horas	49	46,5%
Total		101	100%

Fonte: Dados da pesquisa

4.2 Identificando a incidência de *burnout*

O estudo com relação à incidência da síndrome de *burnout* na amostra pesquisada baseou-se no Inventário Síndrome *Burnout* de Maslach (MBI), traduzido e validado no contexto brasileiro por Tamayo (1997). Salienta-se que os fatores foram formados através da análise fatorial de componentes principais, por meio da rotação Varimax com normalização Kaiser. Inicialmente, foram realizados os testes de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett. Dessa forma, os resultados obtidos tanto para o KMO (0,758), quanto para o teste de Bartlett (significativo a $p < 0,001$), os resultados indicaram a fatorabilidade dos dados. Após a verificação da adequação da análise fatorial, partiu-se para a identificação das comunalidades, as quais medem a variância explicada pelo fator, devendo se superior a 0,5 (HAIR *et al.*, 2009). Ressalta-se que, tal análise levou a exclusão de uma questão, relativa ao Esgotamento emocional no trabalho. Para fins de análise, foram calculadas as médias e os desvios-padrão, conforme mostra o Quadro 01.

Ainda, para a análise fatorial das variáveis do Inventário de *Burnout* (MBI), foram utilizadas inicialmente as 22 questões do instrumento, sendo que as variáveis 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 e 21 do modelo MBI tiveram suas escalas invertidas, com o intuito de adequá-las aos respectivos fatores.

Fator	N	Questões	Carga	Média	Desvio
Esgotamento Emocional $\alpha = 0,879$	1	Eu me sinto emocionalmente exausto pelo meu trabalho.	0,826	3,28	0,885
	2	Eu me sinto esgotado ao final de um dia de trabalho.	0,689	3,38	0,719
	8	Eu me sinto esgotado com meu trabalho	0,799	3,06	0,968
	10	Eu sinto que me tornei mais insensível com as pessoas desde que exerço este trabalho.	0,703	2,44	1,196
	11	Eu sinto que este trabalho está me endurecendo emocionalmente	0,630	2,52	1,137
	13	Eu me sinto frustrado com meu trabalho	0,639	2,88	1,211
	20	No meu trabalho, eu me sinto como se estivesse no final do meu limite	0,711	2,70	1,063
Total do Fator 1				2,89	1,026
Diminuição da realização pessoal $\alpha = 0,802$	9	Eu sinto que influencio positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho	0,719	3,36	0,923
	15	Eu não me importo realmente com alguns dos meus clientes	0,695	2,11	1,019
	18	Eu me sinto estimulado depois de trabalhar lado a lado com os meus clientes	0,756	3,26	0,924
	19	Eu tenho realizado muitas coisas importantes neste trabalho	0,808	3,44	0,963
Total do Fator 2				3,35	0,937
Realização no trabalho $\alpha = 0,798$	4	Eu posso entender com facilidade o que sentem meus clientes	0,883	2,33	0,884
	5	Eu sinto que trato alguns clientes como se fossem objetos	0,463	2,13	1,155
	7	Eu trato de forma adequada os problemas de meus clientes	0,578	1,90	0,819
	17	Eu posso criar facilmente um ambiente tranquilo com meus clientes	0,615	2,42	0,897
	22	Eu sinto que os clientes me culpam por alguns de seus problemas	0,687	2,42	1,042
Total do Fator 3				2,24	0,959
Exaustão $\alpha = 0,718$	6	Trabalhar com pessoas o dia inteiro é realmente um grande esforço para mim	0,736	2,11	1,019
	14	Eu sinto que estou trabalhando demais no meu emprego	0,566	3,21	0,920
	16	Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado	0,786	2,47	1,083
Total do Fator 4				2,60	1,007
Lucidez $\alpha = 0,631$	12	Eu me sinto cheio de energia	0,762	2,921	1,119
	21	No meu trabalho, eu lido com os problemas emocionais com calma	0,653	2,317	0,747
Total do Fator 5				2,62	0,933

Quadro 01: Análise Fatorial, Média e Desvio Padrão referentes à síndrome de *burnout*
Fonte: Elaborados pelos autores com base nos dados da pesquisa

A partir dos dados constantes no Quadro 01, pode-se observar que na realidade pesquisada não se obteve o fator relativo à despersonalização, constante no modelo proposto por Maslach e validado no Brasil por Tamayo (1997). Esse fator abarca questões relativas insensibilidade com as pessoas, frieza emocional, culpa pelos problemas dos clientes. Em contrapartida emergiram dois novos fatores, os quais foram chamados no presente estudo de realização no trabalho, que abarcou questões oriundas de realização pessoal e despersonalização diferentemente dos fatores originais propostos pelo inventário de *Burnout* e

outro fator denominado lucidez, para conceituar aquele sentimento de equilíbrio e acalmia ao lidar com problemas e sentir-se cheio de energia.

Assim, pode-se observar que a maior média obtida (3,35) foi para o fator 2 – Diminuição da Realização Pessoal. Este fator abarcou questões relativas à influência positiva na vida de outras pessoas, realização de coisas muito importantes no trabalho, estímulo após trabalhar com pessoas, pouca importância aos problemas dos outros. Em relação a este fator, cabe acrescentar que a questão que obteve a maior média (3,44) foi à questão: 19 “Eu tenho realizado muitas coisas importantes neste trabalho”. Tais resultados remetem ao entendimento de que os pesquisados consideram a realização pessoal nas atividades laborais desenvolvidas.

Por outro lado, o fator que obteve a menor média (2,24) foi o fator 3, Realização no trabalho, a esse fator, a menor média (1,90) apresentada foi para a questão: 7 “Eu trato de forma adequada os problemas de meus clientes”. Esses resultados sinalizam para o fato de que, na percepção dos pesquisados, talvez os mesmos teriam que se empenhar mais na forma que tratam e solucionam os problemas apresentados pelos seus clientes.

No que se refere à análise do desvio padrão, o maior valor obtido (1,026) foi para o Esgotamento Emocional, sinalizando que neste fator houve uma maior divergência entre as respostas dos pesquisados. Por outro lado, Lucidez, fator que emergiu neste estudo, foi o fator no qual os pesquisados foram mais coerentes entre si, dado que este foi o menor valor de desvio-padrão obtido (0,933) (HAIR et al., 2009).

4.3 Comprometimento organizacional

A fim de identificar quais as bases do comprometimento organizacional são mais valorizadas pelos profissionais bancários, utilizou-se a Escala de Bases do Comprometimento Organizacional (EBACO), desenvolvida e validada por Medeiros *et.al.*, (2005), composta por 28 questões, agrupadas em 7 fatores. A exploração dos dados relativos às bases do comprometimento organizacional foi realizada através da análise fatorial, pelo método de análise dos componentes principais e rotação Varimax. Inicialmente, foram realizados os testes de (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett, sendo que em ambos os testes (KMO : 0,685; Bartlett: $p=0,000$), os resultados obtidos atestaram a adequação dos dados para a realização da análise fatorial. Cabe ainda acrescentar que todas as variáveis relativas à EBACO obtiveram valor de comunalidades superiores a 0,5.

A realização da análise fatorial resultou em 6 fatores, sendo que algumas questões como 16, 17 e 19 não constituíram nenhum fator. Com relação à confiabilidade dos dados, 5 fatores apresentaram coeficiente Alpha de Cronbach superior a 0,6, confirmando, assim, a confiabilidade interna do instrumento de coleta de dados (MALHOTRA; 2006). Por fim, apenas um fator obteve Alpha inferior a 0,6. Esse fator estava relacionado a questões de recompensas e oportunidades. Sendo assim este fator foi desconsiderado das análises seguintes uma vez que os coeficientes inferiores a 0,6 revela uma baixa consistência interna (HAIR *et al.*, 2009), cabe enfatizar que nem mesmo a retirada de uma das questões proporcionaria acréscimos significativos no valor do coeficiente.

No que se refere à estrutura dos fatores, de uma forma geral, manteve-se a obtida por Medeiros *et.al.* (2005), lembrando que, os fatores da base falta de recompensas e oportunidades e afiliativa não foram confirmados no estudo. Os fatores resultantes do estudo do comprometimento organizacional podem ser visualizados no Quadro 02.

Fator	N	Questões	Carga	Média	Desvio
Afetiva $\alpha = 0,874$	1	Desde que me juntei a esta empresa, os meus valores pessoais e os da organização tem se tornado mais similares	0,808	2,832	1,087
	2	A razão de eu preferir esta empresa em relação a outras é por causa do que ela simboliza, de seus valores.	0,837	2,742	1,064
	3	Eu me identifico com a filosofia desta empresa.	0,794	3,001	1,014
	4	Eu acredito nos valores e objetivos desta empresa.	0,752	3,119	0,992
	13	Nesta empresa, eu sinto que faço parte do grupo.	0,645	3,228	1,103
Total do Fator 1				2,984	1,052
Obrigaçao pelo desempenho $\alpha = 0,869$	9	Todo empregado deve buscar atingir os objetivos da organização	0,657	3,951	1,043
	10	Eu tenho obrigação em desempenhar bem minha função na organização	0,723	4,346	0,699
	11	O bom empregado deve se esforçar para que a organização tenha os melhores resultados possíveis	0,753	4,040	0,786
	12	O empregado tem a obrigação de sempre cumprir suas tarefas	0,711	3,990	0,854
	14	Sou reconhecido por todos na organização como um membro do grupo	0,625	3,247	1,080
	15	Sinto que meus colegas me consideram como membro da equipe de trabalho	0,753	3,594	0,981
Total do Fator 2				3,861	0,907
Obrigaçao em permanecer $\alpha = 0,853$	5	Eu não deixaria esta empresa agora porque que tenho uma obrigação moral com as pessoas daqui.	0,596	2,277	1,114
	6	Mesmo se fosse vantagem para mim, eu sinto que não seria certo deixar minha empresa agora.	0,842	1,841	1,120
	7	Eu me sentiria culpado se deixasse minha empresa agora.	0,907	1,782	1,127
	8	Acredito que não seria certo deixar minha empresa porque tenho uma obrigação moral em permanecer aqui.	0,799	1,752	1,099
Total do Fator 3				1,913	1,115
Escassez de alternativas $\alpha = 0,771$	26	Eu acho que teria poucas alternativas de emprego se deixasse esta empresa.	0,769	2,614	1,183
	27	Uma das conseqüências negativas de deixar esta empresa seria a escassez de alternativas imediatas de trabalho.	0,915	3,000	1,039
	28	Não deixaria este emprego agora devido a falta de oportunidades de trabalho.	0,703	2,905	1,211
Total do Fator 4				2,840	0,921
Linha consistente de atividade $\alpha = 0,600$	20	Apesar dos esforços que já realizei, não vejo oportunidades para mim nesta empresa	0,421	2,871	1,222
	22	Na situação atual, ficar com minha empresa, é na realidade uma necessidade tanto quanto um desejo	0,790	3,396	1,096
	23	Para conseguir ser recompensado aqui, é necessário expressar a atitude certa	0,496	3,485	1,137
	24	Farei sempre o possível em meu trabalho para me manter neste emprego	0,523	3,624	0,958
	25	Se eu decidisse deixar minha empresa agora, minha vida ficaria bastante desestruturada	0,499	3,069	1,227
Total do Fator 5				3,289	1,128

Quadro 02: Análise Fatorial, Média e Desvio Padrão das variáveis da EBACO

Fonte: Elaborados pelos autores com base nos dados da pesquisa

Para fins de análise, foram calculadas as médias e os desvios-padrão, relacionados ao comprometimento organizacional. A maior média (3,861) foi obtida para o fator 2 relativo a *Base Obrigação pelo desempenho*. Esta base encontra-se relacionada à crença do funcionário de que deve se esforçar para cumprir suas tarefas a fim de auxiliar a organização no cumprimento de seus objetivos (MEDEIROS *et. al.*, 2005). Para esse fator a questão que obteve a maior média (4,346) foi a 10 “Eu tenho obrigação em desempenhar bem minha

função na organização”. Neste caso, percebe-se que existe, por parte dos pesquisados, um sentimento de obrigação em desempenhar suas atividades de modo satisfatório.

Por outro lado, a menor média obtida (1,913) foi para a base *Obrigação em Permanecer*, a qual abarcou questões relacionadas ao sentimento do funcionário de que não seria certo deixar a empresa agora. A questão que representou a menor média para esse fator foi a 8 “Acredito que não seria certo deixar minha empresa porque tenho uma obrigação moral em permanecer aqui”. O que pode indicar que os funcionários não possuem um sentimento de culpa em deixar a organização.

No que tange ao desvio padrão, dos fatores resultantes do estudo, o que obteve o maior desvio foi o fator 5 (1,128) *Linha consistente de atividade*, ou seja, nas questões que envolvem esse fator, houve maior divergência nas respostas dos pesquisados. Já o fator que apresentou menor desvio padrão foi o fator 2 (0,907) *Obrigação pelo desempenho*, isto equivale a dizer que houve uma coerência nas respostas dos pesquisados para esse fator (HAIR *et al.*,2009).

Por fim, a partir dos resultados obtidos por meio da análise fatorial, pode-se dizer que há uma maior valorização da base Obrigação pelo Desempenho, uma vez que esta obteve médias estatisticamente significantes que as demais bases. Esta base caracteriza-se por estar relacionada ao comprometimento normativo, referindo-se ao sentimento de obrigação por parte do indivíduo em buscar atingir aos objetivos organizacionais, bem como esforçar-se para que a organização alcance resultados melhores (MEDEIROS *et al.*;2005).

Salienta-se que, houve uma menor valorização da base Obrigação em Permanecer, uma vez que obteve médias inferiores às demais. Este resultado pode estar relacionado ao fato de que os bancários não possuem um sentimento de obrigação em permanecer na instituição financeira que atuam. A obrigação em permanecer encontra-se também associada ao comprometimento normativo, contudo, reflete o sentimento de obrigatoriedade em ficar na organização, relacionando-se ao sentimento de dívida moral do funcionário (MEYER e ALLEN 1991).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A categoria bancária tem se modificado profundamente nas últimas duas décadas. As alterações vão muito além da evolução tecnológica do setor, que trouxe uma nova forma do fazer bancário. Atualmente, o trabalhador tem uma vigilância constante na sua rotina diária, sob a alegação do acompanhamento das metas estabelecidas, que ultrapassam o limite da razoabilidade.

A valorização e o respeito ao profissional bancário pode contribuir para a construção do perfil de trabalhador com um olhar sobre a sua atuação além do que o mercado exige, que é simplesmente a maximização do lucro. Objetivar que este profissional dotado de uma consciência crítica atue no seu ambiente de trabalho buscando atender às necessidades do cidadão que procura pelos serviços bancários, em oposição à lógica dominante de que o lucro, deve imperar nas relações com os clientes.

Diante deste cenário, torna-se relevante atentar para questões que circundam o comportamento organizacional, bem como questões relativas à saúde e bem estar de cada indivíduo nas organizações em que atuam. Neste contexto, este estudo teve como objetivo analisar a incidência da síndrome de *burnout* e quais as bases do comprometimento organizacional são mais valorizadas pelos profissionais de uma instituição financeira.

No que se refere à incidência da síndrome de *burnout*, os resultados mostram que, neste estudo, esta foi composta por cinco fatores: Esgotamento emocional, Diminuição da realização pessoal, Realização no trabalho, Exaustão e Lucidez. Neste sentido, evidenciou-se a partir dos resultados, uma maior incidência da síndrome em relação a Diminuição da realização pessoal, enquanto uma menor incidência em relação Realização no trabalho.

Segundo Wallau (2003), a diminuição da realização pessoal pode ser expressa pela falta de perspectivas em relação ao futuro, frustrações e forte sentimento de incompetência, fracasso e dificuldade em lidar com a realidade. Com relação à realização no trabalho, de acordo com Codo (1999), quando ocorre como que uma espécie de “desmoronamento dos sonhos”, ou seja, os planos realizados, os sonhos sonhados, as expectativas esperadas “vão por água abaixo”, não deixando outra saída que não a da fuga há uma falta de realização no trabalho, na qual a organização também pode ser responsável.

Em relação ao comprometimento organizacional, percebe-se que há uma maior valorização da dimensão Obrigação pelo Desempenho. Este resultado revela que, no caso da empresa estudada, o comprometimento organizacional configura-se como normativo, através da existência de um sentimento de obrigação em desempenhar o trabalho de forma satisfatória. (MEDEIROS *et al.*, 2005). Por outro lado, os resultados obtidos sinalizam para uma baixa valorização da dimensão em obrigação permanecer, o que denota que os pesquisados não percebem que possuem uma dívida moral para com a organização financeira que trabalham e que, por isto, devem permanecer como membros da mesma.

Como limitação do estudo tem-se o fato de o mesmo não utilizar dados qualitativos, para uma melhor compreensão do fenômeno estudado. Assim, sugere-se um aprofundamento do estudo associando técnicas qualitativas de pesquisa, como entrevistas e observação, que possam evocar características reveladoras dos indivíduos, dados muitas vezes ocultados nos questionários (ROSSI, PERREWÉ e SAUTER 2007).

Referências

- BAKER, M. J. Selecting a Research Methodology. **The Marketing Review**. Westburn Publishers, n 1, p. 373-397, 2001.
- BARASUOL, Evandir B. **Burnout e Docência**: Sofrimento na inclusão – Três de Maio: SETREM, 2005.
- BARBOSA, R. M. S. A.; GUIMARÃES, T. A. **Síndrome de burnout: relações com comprometimento afetivo entre gestores de organização estatal**. Encontro de Estudos Organizacionais, Recife, 2002. **Anais...** Recife: Observatório da Realidade Organizacional: PROPAD/UFPE: ANPAD, 2002.
- BASTOS, A. V. B. **Comprometimento no trabalho: a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato**. Tese (Doutorado em Psicologia)– Universidade de Brasília. Instituto de Psicologia, Brasília. 1994.
- BELCASTRO, P. A.; GOLD, R. S.; HAYS, L. C. Maslach Burnout Inventory: factor structures for sample of teachers. **Psychological Reports**, n. 53. p. 364-366, 1983.
- BENEVIDES PEREIRA, Ana Maria T., **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 3 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- CODO, W. **Educação, carinho e trabalho**. São Paulo: Ed.Vozes, 1999.
- FIORELLI, José Osmir. **Psicologia para administradores**. Integrando teoria e prática.6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- FREUDENBERGER, H. J. Staff burnout. **Journal of Social Issues**, v. 30, 159-165, 1974.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- HAIR, J. F.; BABIN, B.; MONEY, A.; SAMOUEL, P. **Análise multivariada de dados**. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

- LEMOS, A. H. da C.; F. de S. C. N. CAVAZOTTE, NOGUEIRA, A. S. Gerações produtivas e comprometimento organizacional: um Estudo comparativo com oficiais da aeronáutica. **Revista Gestão e Planejamento**, v. 12, n. 3, p. 694-711, set/dez. 2012.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. **The Maslach *Burnout* Inventory: manual**. 2 ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
- MEDEIROS, C. A. F.; ALBUQUERQUE, L.; MARQUES, G.; SIQUEIRA, M. Um estudo exploratório dos múltiplos componentes do comprometimento organizacional. **Revista Eletrônica de Administração**, v.43, n.1, p.1-22. 2005.
- MENDES, F. M. P. **Incidência de burnout em professores universitários**. 2002. 182f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.
- MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, v.1, n.1, p.61-89. 1991.
- REINHOLD, Helga Hinkenickel. **O sentido da vida: prevenção de stress e burnout do professor**. (Tese de Doutorado). Doutorado em Psicologia , Pontifícia Universidade Católica de Campinas, PUC: Campinas, 2004.
- ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e Qualidade de vida no Trabalho: Perspectivas atuais da Saúde Ocupacional**. São Paulo: Ed. Atlas, 2007.
- TAMAYO, M. R. **Relações entre a síndrome de *Burnout* e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos**. 102 f. (Dissertação de Mestrado). Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho, Universidade de Brasília, Brasília, 1997.
- WALLAU, Sonia Maria. **Estresse Laboral e Síndrome de *Burnout*** – Uma dualidade em estudo, Novo Hamburgo : Feevale, 2003.