

## **SERIA O SUPORTE SOCIAL UM ESCUDO PROTETOR FRENTE A SÍNDROME DE BURNOUT? UM ESTUDO EM INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS PÚBLICAS E PRIVADAS**

**BRUNA MEDEIROS DA SILVA**

URCAMP

brunasilva\_dp@hotmail.com

**RICARDO LEAL COUGO**

Universidade da Região da Campanha-URCAMP

co\_ugo@yahoo.com.br

**ANDRESSA HENNIG SILVA**

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM

dedahs.as@gmail.com

**LUCAS CHARÃO BRITO**

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM

adm.lucascharao@hotmail.com

**LUIS FELIPE DIAS LOPES**

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM

lflopes67@yahoo.com.br

# SERIA O SUPORTE SOCIAL UM ESCUDO PROTETOR FRENTE A SÍNDROME DE BURNOUT? UM ESTUDO EM INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS PÚBLICAS E PRIVADAS

## RESUMO

O presente estudo tem a intenção de identificar se os trabalhadores bancários apresentam sintomas da síndrome de *burnout*, doença laboral que pode ser desenvolvida a partir da exposição constante ao estresse que é composta por três dimensões chaves: exaustão emocional, despersonalização e redução da eficácia profissional, pretende-se também verificar como os profissionais percebem o suporte social no trabalho, sendo ele um escudo protetor frente a síndrome de *burnout*, caracterizado pelo suporte emocional, instrumental e informacional. Para a realização da pesquisa aplicou-se uma *survey* numa amostra com 80 bancários de diversas agências da região da campanha gaúcha, caracterizada como descritiva, abordagem quantitativa. Os resultados relatam que tais profissionais não apresentam sintomas da síndrome de *burnout*, em se tratando do suporte social, foi atribuída duas variáveis originárias do suporte emocional ao suporte informacional, e o suporte instrumental apresentou maior índice de percepção. Quanto a relação do suporte social e da síndrome de *Burnout* foram encontradas correlações positivas e negativas, afirmando a correlação entre as variáveis que um exerce sobre o outro.

**Palavras-chaves:** *Burnout*; Suporte Social; Bancários.

## ABSTRACT

This study has the Intent to identify whether bank workers have symptoms of burnout, labor disease that can be developed from the constant exposure to stress that consists of three key dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and reduced professional efficacy, is also to see how the professionals perceive the social support at work, and he a protective shield against the burnout syndrome, characterized by emotional support, instrumental and informational. For the research was applied to a sample survey with 80 banking various agencies of the state's campaign region, characterized as descriptive, quantitative approach. The results reported that such professionals do not show symptoms of burnout syndrome, in the case of social support, has been assigned two variables originating emotional support informational support and instrumental support had a higher perception index. As the relationship of social support and burnout positive and negative correlations were found, stating the correlation between the variables of one over the other.

**Keywords:** Burnout; Social Support; Bank.

## 1 INTRODUÇÃO

A atual conjuntura econômica, marcada pela globalização e máxima competitividade, tem exigido posturas peculiares das organizações para com os trabalhadores, pois esses profissionais estão sendo expostos a pressões diárias, cobranças excessivas e metas abusivas. Tais fatores podem propiciar o surgimento do estresse, levando-os a sofrer diversos problemas de saúde, os quais podem elevar os índices de absenteísmo e afastamentos do trabalho (TAVEIRA; LIMONGI-FRANÇA; FERREIRA, 2015). Embora a relação profissional seja importante para a vida humana, como consequência das exigências impostas pela dinâmica acelerada do cotidiano organizacional, o trabalho vem se tornando motivador de múltiplos problemas na saúde dos colaboradores, entre eles cita-se a síndrome de *burnout*.

Diante deste contexto, entende-se que o *Burnout* é uma síndrome caracterizada pela resposta a estressores interpessoais crônicos no trabalho, prolongada ao longo do tempo, composta por três dimensões-chaves: exaustão emocional, despersonalização e redução da eficácia profissional (MASLACH, 1993; MASLACH, 2007; BRITO, 2013). Sendo que, o aumento de interesse pelo assunto fez com que se ampliasse a linha de pesquisa, e observou-se, então, que *Burnout* não é apenas um problema do indivíduo, mas sim do ambiente social em que ele trabalha (CAMPOS, 2005). No Brasil, o primeiro artigo sobre o tema surgiu em 1987, elaborado por França, e os primeiros estudos a partir dos anos 90.

Atualmente, *Burnout* é reconhecido no país como uma doença ocupacional, já se visualiza sua tipificação na Lei nº 8.213/91 e no Decreto nº 3048/99 pertencentes à Previdência Social, especificamente no anexo que se refere aos agentes patogênicos motivadores de doenças profissionais. As legislações abordam em seus textos que o *Burnout* é iniciado e desencadeado em função das condições de trabalho, seus agentes etiológicos ou fatores de risco de natureza ocupacional, são as cargas horárias de trabalhos penosos e/ou contrariedades físicas e mentais associada ao trabalho. Já há incidência de empresas que se dedicam à prevenção da doença como garantias de amparo previdenciário para trabalhadores acometidos pelo *Burnout* (LOPES, 2010).

Autores (CARLOTTO; CÂMARA, 2006; LOPES, 2010; FILENGA; NETTO, 2012) destacam que algumas variáveis presentes no ambiente organizacional podem limitar o surgimento da síndrome de *burnout*, e dentre essas, cita-se o suporte social no trabalho que, na literatura, é considerado como o auxílio que alguém pode receber de outra pessoa, de instituições públicas ou privadas, ou ainda, de organizações do terceiro setor. Assim, pode-se dizer de acordo com estes autores, que o suporte social é um inibidor da síndrome de *burnout*, uma vez que, o suporte favorece a interação e o apoio mútuo entre os trabalhadores de uma organização, melhorando, assim, o ambiente organizacional. O suporte social pode promover a melhoria das relações entre colaboradores, aumentando o fluxo de informações úteis que auxiliam em suas atividades laborais, reduzindo as incertezas, amenizando os efeitos do estresse e consequentemente o *Burnout* (ANDRADE; HOCH; VIEIRA RODRIGUES, 2012).

Tendo em vista o contexto supracitado, este estudo tem como objetivo identificar possíveis relações entre a percepção de suporte social no trabalho e a ocorrência da síndrome de *burnout* entre os profissionais de instituições bancárias públicas e privadas.

Atualmente, a síndrome de *burnout* tem sido considerada como um problema grave, tanto para as organizações - devido aos custos gerados com profissionais acometidos dos sintomas e pelos malefícios causados aos trabalhadores - como para o governo, tendo em vista que a síndrome é considerada uma doença ocupacional, prevendo assim afastamentos legais aos profissionais que comprovem o seu desenvolvimento (YAEGASHI; BENEVIDES-PEREIRA; ALVES, 2011). Dado que, justifica-se assim, a importância na compreensão, desenvolvimento e implementação de políticas e práticas de gestão e suporte organizacional com o intuito de neutralizar e minimizar os impactos do *burnout* em profissionais bancários.

## 2 ABORDAGEM TEÓRICA

### 2.1 Síndrome de *Burnout*

Burn-out, na linguagem informal inglesa quer dizer: algo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia. Inspirou como significado para aquilo, ou aquele, que chegou ao seu limite, e não tem mais condições de desempenho físico, emocional e/ou mental (TARNOWSKI; CARLOTTO, 2007; MASLACH, 2007; BRITO, 2013).

O *Burnout* foi abordado pela primeira vez por Bradley (1969), definido como um fenômeno psicológico desencadeado por profissionais que desempenhavam funções de ajuda. Esse termo ficou realmente reconhecido na década de 70, através de estudos de Freudenberguer (1974) que o utilizava para explicar o desgaste de jovens voluntários ao trabalhar com dependentes químicos. (SANTOS, CRUZ; GOMES, 2012). Inicialmente, acreditava-se que a síndrome de *burnout* era desenvolvida exclusivamente em profissionais ligados a atividades de apoio e ajuda a outras pessoas. Com o desenvolvimento das pesquisas, depreendeu-se não haver razões para restringir a síndrome apenas aos profissionais dessas áreas, expandindo-a a todas as atividades profissionais, assim como para estudantes, e também nas relações sociais dos indivíduos. (MASLACH, 2007).

De acordo com Maslach (1993), o *Burnout* é definido como resposta prolongada no tempo a estressores interpessoais no trabalho, sendo assim, inclui características do trabalhador e do ambiente social como elementos fundamentais para o desenvolvimento do fenômeno. Assim, surge como resposta às relações que o colaborador estabelece com o seu trabalho, e não mais como uma resposta individual ao estresse. É composta por três dimensões chaves de sintomas, sendo elas:

- **Exaustão emocional:** é a dimensão que mais alude ao estresse, refere-se à sensação de esgotamento físico e mental, o trabalhador sente-se exigido além do que é capaz de oferecer. É considerada como característica central e determinante para a manifestação da síndrome, pois está diretamente relacionada com o estresse ocupacional. Como características, traz uma série de sintomas, como: transtorno do sono, dificuldade de atenção, lapsos de memória, insônia, problemas cardiovasculares, perturbações gastrointestinais, ansiedade, depressão e outras.

- **Despersonalização:** é uma atitude negativa, pois o vínculo afetivo é substituído por um vínculo racional, o indivíduo torna-se insensível, prevalecendo o cinismo em suas relações com outras pessoas no trabalho. O indivíduo torna-se descrente em relação ao seu trabalho. Pode-se dizer que essas condutas, revelam uma ação defensiva ao *Burnout*.

- **Baixa realização profissional:** compreende sentimentos de incompetência, caracterizada pela insatisfação com as atividades laborais e frequente desejo de abandonar o trabalho. Com isso, a capacidade produtiva é afetada como um todo.

Baseado nessa estrutura tridimensional, em meados da década de 80, Maslach, Jackson e Leiter (1996), propôs um questionário padronizado, denominado *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Desde então, é o instrumento por excelência de investigação do *Burnout*. O ITP é estruturado em forma de escala de autoadministração do tipo *Likert*, que possibilita à pessoa investigada se avaliar em relação às afirmativas, em sete possibilidades, que vão de “nunca” a “todos os dias”, e a frequência com que sente determinadas emoções durante o dia.

Segundo Maslach e Leiter (1997) o *Burnout* não é resultado de uma predisposição genética aos sintomas, e sim um problema organizacional, pois, em regra, os colaboradores iniciam suas atividades com altos níveis de motivação e comprometimento, e com o passar dos dias esse comportamento diminui progressivamente (PEREIRA, 2012). Sendo que, é

importante ressaltar que estresse e *Burnout* não são sinônimos, possuem conceitos diferenciados, estresse é um fenômeno de adaptação temporária, enquanto o *Burnout* rompe o processo de adaptação. (SANTOS; CRUZ; GOMES, 2012).

Os profissionais acometidos pela síndrome não demonstram apreço pela organização nem pelos colegas e apresentam alguns sintomas, no cotidiano do trabalho como: intenção de abandonar o emprego, *turnover*, absenteísmo, baixa produtividade, afastamentos, atrasos, injúrias pessoais e pouco comprometimento organizacional. (ANDRADE et al., 2012). Diante disso, em uma pesquisa realizada no município de Araçatuba, localizado no estado de São Paulo, foram abordados em torno de 62 colaboradores do setor bancário de quatro diferentes agências do município. A conclusão foi que os trabalhadores do setor bancário apresentavam síndrome de *burnout*, sendo que as dimensões que apresentaram maior índice foi exaustão emocional e despersonalização, já envolvimento pessoal no trabalho apresentou um índice mais baixo (REATTO, et al., 2014).

Já na pesquisa síndrome de *burnout* e qualidade de vida no trabalho, relata-se que foi encontrado no ambiente bancário fatores que geram estresse nos funcionários, e que a demanda excessiva de clientes vem ocasionando certo desconforto. Entretanto, os autores não afirmam a incidência de *Burnout*, apenas conduzem uma reflexão, ressaltando que a exposição constante ao estresse pode ocasionar doenças laborais (SILVA; BRAGA; ALVES, 2012)

Nem sempre a amostra pesquisada apresenta sintomas da síndrome, o estudo apresentado por Brito (2014) ao pesquisar profissionais do setor público e privado no município de Santa Cruz do Sul, RS, identificou que inicialmente os profissionais não apresentavam incidências de sintomas da síndrome de *burnout*, pois o principal indicativo da doença seriam índices mais elevados no quesito exaustão, quando comparados com as demais dimensões.

Segundo Brito (2014) os profissionais poderão desenvolver *Burnout* ao longo do tempo, pois essa patologia é considerada um fenômeno multifacetado. Sendo que o que pode ter ocorrido no levantamento de incidência do *Burnout*, diz respeito a certo desconforto nos profissionais ao refletirem sobre sua relação com o trabalho, impedindo assim, que a resposta seja condizente com a realidade.

## **2.2 Suporte Social no Trabalho**

O suporte social começou a ser estudado em meados da década de 70, de modo pioneiro na literatura, na psicologia e em áreas afins. Cobb (1976) relatou em seu estudo a influência do apoio social ao bem-estar e à saúde das pessoas, mostrando uma análise das palavras que compõem a expressão. Esse suporte está pautado no que é percebido pelas pessoas como atividades instrumentais e expressivas, já o social refere-se à ligação que o indivíduo tem com o seu meio social. Ele buscou entender quais as relações que a falta ou a existência de suporte social pode ter com danos físicos e emocionais causados pelo estresse, e se ele é capaz de proteger e auxiliar os indivíduos no enfrentamento. O autor concluiu que um suporte fortalecido tinha efeitos protetores em momentos de crises, como luto, desemprego, problemas de doenças e aposentadoria.

Após os estudos de Cobb (1976), expandindo seus conhecimentos com diversas novas literaturas sobre o tema, o interesse pelo suporte social aumentou, visto que, nas organizações, ele pode funcionar como um escudo protetor frente ao risco de doenças laborais causadas pelo estresse. Suporte social configura-se, portanto, como diferentes tipos de apoio que alguém pode receber de sua rede social. Logo, esse suporte tem eficácia sobre os indivíduos quando estes se sentem amados e sabem que existem pessoas preocupadas com eles, que são apreciados e valorizados e por fim, que pertencem a uma rede social. Em uma organização, o suporte social, é representado pelo apoio recebido dos colegas e, principalmente, o apoio que os gestores oferecem aos seus colaboradores.

Atualmente, abordam-se três pontos chaves que justificam a importância de compreender o conceito de suporte social, o primeiro deles associa o suporte social a um melhor entendimento das causas das doenças não infecciosas, como: câncer, doenças cardiovasculares e doenças mentais. Já o segundo ponto, relata que a compreensão do suporte social e seus efeitos positivos nos programas de reabilitação de saúde que exigem mudanças de comportamento, de atitudes e nas questões íntimas e emocionais. E por fim, o terceiro motivo para o aumento de interesse por esse campo de estudo, seria uma maior compreensão dos fatores que podem afetar primeiramente a saúde e o bem-estar das pessoas, causados por acontecimentos de bastante impacto emotivo, tais como morte, perda de emprego e mudança de residência (FREITAS, 2009).

Devido à amplitude das relações sociais, existem diferentes tipos de apoio que podem ser recebidos, segundo Rodriguez e Cohen (1998) três deles merecem destaque:

- **Suporte emocional:** diz respeito ao que as pessoas dizem umas para as outras, como dar conselhos, ser receptivo, ouvir problemas e ser confiável, isso é compreendido como ações de carinho, zelo e preocupação com os outros;
- **Suporte instrumental:** refere-se ao auxílio ou ajuda que podem ser proporcionadas a alguém, como por exemplo, cuidado com crianças, assistência no transporte, cooperação em tarefas diárias.
- **Suporte informacional:** relaciona-se com as informações dadas por outros indivíduos, necessárias para o desenvolvimento de ações e soluções de problemas ou ainda tomada de decisões no dia a dia organizacional.

Entende-se que o suporte social está diretamente relacionado à saúde, sendo inclusive utilizado como método de tratamento alternativo para determinadas doenças, visto que as pessoas cujo suporte social é inexistente têm maior ocorrência de doenças coronárias e de mortalidade. As relações entre os indivíduos atuam como aliados na diminuição do risco de doenças de caráter físico ou psicológico, pois aumenta a sensação de bem-estar (FREITAS, 2009). Assim, os efeitos do estresse ocupacional são inibidos pelo suporte social. “O suporte social contribui para o ajustamento positivo e para o desenvolvimento pessoal do indivíduo, permitindo combater os efeitos do estresse” (MIRANDA, 2011, p. 23).

Cobb (1976) defende que o suporte social pode proteger os indivíduos de diversas crises originárias do estado patológico, entre elas: tendência suicida, alcoolismo, sociofobia, além de facilitar na redução de medicamentos requeridos, ele pode apressar a recuperação e aceitação de prescrições e restrições médicas, as iniciativas do suporte social são capazes de minimizar consequências indesejadas resultantes de crises e mudanças (MIRANDA, 2011).

Mesmo que a pessoa não se encontre em situação de estresse, o suporte social age na diminuição do mal estar psicológico, reafirmando que a inter-relação social e o cotidiano na sociedade possibilitam a constituição do suporte social nos diferentes ambientes que o ser humano frequenta, e esse suporte traz benefícios tanto para quem apoia como para quem é apoiado (MENEZES; SORATTO, 1999).

A falta de apoio do ponto de vista pessoal gera ausência de alternativas para aliviar tensões diárias, pois as alternativas ficam limitadas a um mesmo ambiente. No aspecto profissional, essa tensão é acentuada pelas atribuições da própria atividade. Os grupos informais, formados dentro da organização, e o próprio grupo formal têm papel importante para suportar o estresse do dia a dia, a famosa “conversa jogada fora” torna-se parceira da organização e dos colaboradores para inibir os sintomas do *burnout* (MIRANDA, 2011).

Presentemente, percebe-se que o suporte social funciona como um aliado no enfrentamento das pressões diárias, pois atua diretamente nos componentes da equipe, colaborando para a autoestima do grupo em situações de estresse, e a autocooperação entre eles.

Fortalecer as relações entre empregados e empregadores através de políticas claras para divulgação de informações, atualizações e planejamento poderá reduzir a desmotivação e exaustão causada diária dos colaboradores.

Andrade e Estivaleta (2010) relataram em seu estudo que, em se tratando de suporte social no trabalho, o setor bancário atribui maior incidência para o suporte informacional, o qual refere-se ao fluxo de informacionais dentro das agências; já o menos mencionado seria o suporte emocional, relacionado ao apoio entre colegas através de manifestações de afeto e preocupação.

Em outra pesquisa, as autoras relatam o mesmo resultado, que os profissionais do setor bancário atribuem maior valor para o suporte informacional e menor para o suporte emocional, afirmando também que esse resultado relaciona-se à dificuldade que os colaboradores têm em dividir seus problemas. Essa prática aumenta o sentimento de individualidade e impessoalidade, pois evita o apoio mútuo entre os colegas em relação a seus problemas de cunho emocional (ANDRADE, ESTIVALETE & GOMES 2013).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de caráter descritivo, abordagem quantitativa do tipo *survey*. A amostra diz respeito a 80 colaboradores de bancos públicos e privados das cidades de Dom Pedrito, Bagé e Santana do Livramento, a pesquisa foi aplicada entre os meses de setembro e outubro de 2014, sendo que alguns questionários foram aplicados pessoalmente e também via formulário registrado na ferramenta googledocs.

O questionário a ser aplicado constitui-se de dois modelos teóricos: o MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory*) e o EPSST (Escala de percepção de suporte social no trabalho), além de questões que objetivaram caracterizar o perfil dos participantes.

O *Maslach Burnout Inventory* é um instrumento desenvolvido por Maslach, Jackson e Leiter (1996) traduzido para português por Benevides-Pereira (2002) e tem por objetivo avaliar a ocorrência da síndrome de *Burnout* nos indivíduos. A escala possui 16 questões distribuídas em três fatores: exaustão emocional, despersonalização, envolvimento pessoal no trabalho. Na interpretação dos resultados obtidos, as questões são avaliadas pela frequência, assim, altos escores em exaustão e despersonalização e baixos escores em eficácia profissional indicam a ocorrência de *Burnout* (SCHAUFELI et al, 2002).

O segundo modelo refere-se à escala de percepção de suporte social no trabalho, estruturada tendo em vista a percepção do colaborador no que diz respeito ao suporte fornecido pela organização para a realização de suas atividades. O modelo foi validado por Gomide et al. (2004) composto por 18 itens a partir de escala likert de quatro pontos, sendo que 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Após a coleta dos dados, estes foram tabulados no software Excel, e, posteriormente sofreram análise estatística através do software *SPSS versão 18.0*. As análises estatísticas realizadas neste estudo compreenderam estatística descritiva aplicada às questões do perfil. Análise fatorial, correlação de Spearman e análise de regressão, foram os testes aplicados aos instrumentos MBI-GS e EPSST.

Segundo, Hair et al (2009) a análise fatorial trata sobre o problema de como analisar a estrutura das inter-relações entre as variáveis, por meio da definição de dimensões comuns, intituladas como fatores. Neste estudo, a estimação das cargas fatoriais ocorreu por meio do método dos componentes principais, pois, este é o método mais indicado quando o pesquisador busca definir o número mínimo de fatores, que atendem pela variância máxima nos dados (MALHOTRA, 2001). Para estimar a redução dos fatores, o método dos autovalores superiores a um, foi o escolhido e, o método de rotação foi o varimax normalizado (HAIR et al, 2009).

A fim de avaliar o grau de confiabilidade dos fatores, ou seja, o grau de consistência interna entre os indicadores de um fator aplicou-se o Alpha de *Cronbach*. Conforme Field (2009), valores entre  $0,7 \leq \alpha < 0,8$  representam índices aceitáveis, enquanto que índices de  $0,8 \leq \alpha < 0,9$ , são considerados muito bons, e índices  $> 0,9$ , configuram-se como excelentes. Cabe ressaltar que valores substancialmente mais baixos indicam escala não confiável.

Por fim, aplicou-se a correlação de Pearson, a fim de identificar de que forma as variáveis dos instrumentos relacionavam-se entre si. No intuito de verificar a força das associações, utilizaram-se os critérios definidos por Pestana e Gagueiro (2008) assim índices entre 0,2 e 0,39 representam baixa associação; 0,4 e 0,69, evidenciam associação moderada entre as variáveis; 0,7 e 0,89 apontam alta associação e índices entre 0,9 e 1,0 retratam associação muito alta.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 Perfil da Amostra

A amostra investigada diz respeito a 80 trabalhadores de bancos públicos e privados.

Tabela 1 - Perfil dos entrevistados

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
<b>Gênero</b>	Feminino	34	42,5
	Masculino	46	57,5
<b>Idade</b>	Até 27 anos	21	26,6
	Entre 28 e 35 anos	19	24,1
	Entre 36 e 46 anos	21	26,6
	Mais de 47 anos	18	22,8
<b>Estado Civil</b>	Casado (a)	39	48,8
	Solteiro (a)	30	37,5
	Separado (a)	10	12,5
	Viúvo (a)	1	1,3
<b>Possui Filhos</b>	Sim	41	51,2
	Não	39	48,8
<b>Tipo de Banco que trabalha</b>	Público	55	68,8
	Privado	25	31,3
<b>Exerce função de chefia</b>	Sim	25	31,3
	Não	55	68,8
<b>Escolaridade</b>	Ensino Médio Incompleto	1	1,3
	Ensino Médio Completo	4	5,0
	Superior incompleto	23	28,7
	Superior completo	51	63,7
<b>Tempo de trabalho no Banco</b>	Menos de 5 anos	32	45,1
	Entre 6 e 10 anos	11	15,5
	Entre 11 e 20 anos	10	14,1
	Mais de 20 anos	18	25,4
<b>Gosta da função?</b>	Sim	71	88,8
	Não	9	11,3
<b>Você já se afastou do trabalho em decorrência de estresse, sobrecarga ou doença ocupacional</b>	1	5	6,3
	2	75	93,8

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

A amostra foi composta predominantemente (57,5%) por indivíduos do sexo masculino, frente a 42,5% do sexo feminino. A maioria (48,8%) dos bancários são casados e 51,2% não

possuem filhos. Cerca de 68,8% dos respondentes trabalham em bancos públicos enquanto que 31,3%, em bancos privados. Em relação à função exercida, 68,8% não possuem cargo de chefia enquanto 31,3% exercem esses cargos. Quanto ao grau de escolaridade, a maioria dos respondentes, 63,7%, apresentam ensino superior completo.

Em se tratando de tempo de serviços prestados à instituição bancária, a maior parte dos entrevistados trabalha há menos de 5 anos, com percentual de 45,1. Quando questionados se gostavam da função que exerciam 88,8% responderam que sim, já 11,3% afirmam não gostar da função exercida. A maioria dos bancários, 93,8%, apontam que não se afastaram por decorrência de estresse, sobrecarga ou doença ocupacional, apenas 6,3% já solicitaram esse tipo de afastamento.

#### 4.2 Análise Fatorial: *Burnout*

Inicialmente, utilizaram-se as 16 questões do instrumento. Os testes iniciais incluíram o *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett. Os resultados demonstraram-se satisfatórios, pois o KMO apresentou coeficiente de 0,837 e o teste de *Bartlett* apresentou resultado significativo (sig 0,000).

Na intenção de realizar a extração dos fatores, utilizaram-se os critérios dos autovalores (eigenvalues) maiores que 1,0 e porcentagem da variância explicada. Foram obtidos três fatores com autovalores superiores a 1,0, sendo que o primeiro explicou 36,20% da variância e os três fatores, em conjunto, explicaram 71,47% do total da variância. Posteriormente, analisaram-se as comunalidades. Considerando o critério de comunalidades maior de 0,5 por questão (LATIF, 1994), a variável correspondente a questão cinco foi suprimida da análise fatorial. A Tabela 2, apresenta os fatores resultantes da análise, as variáveis correspondentes, carga fatorial, bem como o Alpha de *Cronbach*, que conforme Hair *et al.* (2009), tendo em vista que os índices se enquadraram entre  $0,8 \leq \alpha < 0,9$ ; e  $> 0,9$ , apresentando boa e excelente associação entre as variáveis, respectivamente. Ressalta-se que o resultado obtido neste estudo, confirma o modelo teórico de *Burnout* no que diz respeito à constituição de três dimensões, como propõe o inventário original (MALACH; JACKSON; LEITER, 1996).

Tabela 2 - Análise Fatorial escala *Burnout*

Fator	Variável original	Descrição	Carga Fatorial	Alpha de Cronbach
1- Exaustão emocional	(q 1)	Esgotamento emocional	0,819	0,805
	(q 2)	Cansaço ao final do trabalho	0,756	
	(q 3)	Cansaço antes do trabalho	0,720	
	(q 4)	Trabalho motivo de tensão	0,720	
	(q 5)	-	-	
	(q 06)	Não ser incomodado no trabalho	0,520	
2- Despersonalização	(q 07)	Desinteresse no trabalho	0,828	0,887
	(q 08)	Falta de entusiasmo no trabalho	0,844	
	(q 09)	Descrença com o trabalho	0,805	
	(q 10)	Duvida da importância do trabalho	0,848	
3- Envolvimento Pessoal no Trabalho	(q 11)	Entusiasmo com o trabalho	0,783	0,947
	(q 12)	Realização de tarefas valiosas	0,898	
	(q 13)	Possibilidade de solucionar os problemas no trabalho	0,895	
	(q 14)	Contribuição efetiva para a organização	0,917	
	(q 15)	Sou bom no que faço	0,878	
	(q 16)	Confiança e eficiência no trabalho	0,900	

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

Para identificar os índices correspondentes aos fatores de *Burnout*, tendo em vista a escala likert de 7 pontos (0- nunca; 1- uma vez ao ano, ou menos; 2-uma vez ao mês ou menos; 3- Algumas vezes durante o mês; 4- uma vez por semana; 5- algumas vezes durante a semana; 6- todos os dias), verificou-se que o Envolvimento Pessoal no Trabalho foi a dimensão que atingiu maior índice médio (4,26), posteriormente evidenciaram-se índices médios baixos de Exaustão Emocional (2,03), e Despersonalização (0,93).

Tabela 3 - Média, Mediana e Desvio Padrão dos fatores extraídos da análise fatorial da escala de *Burnout*

Fator	Média	Mediana	Desvio Padrão
1- Exaustão Emocional	2,0350	1,8000	1,31391
2- Despersonalização	1,0340	0,2500	1,51748
3- Envolvimento Pessoal no Trabalho	4,3210	5,0000	1,79075

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

De acordo com o Modelo de Maslach (1976) a Exaustão Emocional é a primeira dimensão que acusa a existência da síndrome, visto que, a interpretação da escala *likert*, aponta que quanto menor a média, mais baixo é o indicativo de Exaustão Emocional, visualiza-se que nesta amostra o índice médio de 2,03, é considerado indicativo de nível baixo de *Burnout*. O segundo fator, Despersonalização, avalia atitude de descrença e desinteresse em relação às suas atividades laborais. Desse modo, tendo em vista a média (1,03), indicada pelos respondentes, é possível afirmar que os trabalhadores bancários não estão descrentes em relação às suas tarefas, esse mesmo resultado foi encontrado no estudo de Tarnowski e Carlotto (2007) que avaliou a síndrome em estudantes de psicologia.

A terceira dimensão do *Burnout*, diz respeito ao Envolvimento Pessoal no Trabalho, tal dimensão avalia a percepção dos trabalhadores em relação à sua própria capacidade de realizar as tarefas concernentes à sua ocupação, evidenciando assim, a possibilidade do abandono da ocupação. O resultado obtido neste estudo apresentou índice médio de 4,32, que conforme a escala *likert*, indica que os trabalhadores acreditam ser eficazes no envolvimento e realização de suas tarefas. Tal resultado apresenta-se em concordância com os achados de (CARLOTTO, 2008; CARLOTTO *et al*, 2006).

Tendo em vista os resultados encontrados, pode-se inferir que a amostra estudada, não apresenta a presença da síndrome de *burnout*. Pois, as dimensões Exaustão Emocional e Despersonalização apresentaram médias baixas e o fator, Envolvimento Pessoal no Trabalho apresentou índice médio elevado. Entretanto, não é possível afirmar que no futuro os trabalhadores estão isentos de desenvolver *Burnout*, uma vez que o ambiente de trabalho do bancário está cada vez mais estressante devido às mudanças associadas ao processo de globalização, privatização e as diversas fusões nesse setor.

Com isso as instituições buscam como estratégia de lucratividade aumentar a demanda de serviços por funcionários para assim diminuir o seu quadro. Essa modificação aumenta a carga horária, responsabilidade e serviços atribuídos a cada bancário tornando-o vulnerável à incidência de estresse e patologias relacionadas ao mesmo, o que é o caso da síndrome de *burnout* (STEFANO; ROIK, 2005).

### 4.3 Análise Fatorial: Suporte Social no Trabalho

Para identificar as possíveis associações entre as variáveis, inicialmente, foram utilizadas as 18 questões do instrumento. Os testes realizados incluíram o Kaiser-Meyer-Olkin *Measure of Sampling Adequacy* (KMO) que apresentou coeficiente de 0,935 e o teste de esfericidade de Bartlett evidenciou resultado significativo (sig 0,000). Tais resultados, configuraram-se como satisfatórios e assim prosseguiu-se a análise fatorial que resultou em três

fatores com autovalores superiores a 1,0, sendo que, em conjunto, explicaram 72% do total da variância. Após, foram analisadas as comunalidades das variáveis, e tendo em vista o critério de comunalidades maior de 0,5 (Latif, 1994) nenhuma variável foi extinta da análise fatorial. A fim de identificar a confiabilidade dos fatores, aplicou-se o alpha de *Cronbach*. Segundo classificação de Hair *et al.* (2005), índices entre  $0,8 \leq \alpha < 0,9$  apresentam muito boa associação entre as variáveis e índices  $> 0,9$  são considerados excelentes (Tabela 4).

No intuito de evidenciar uma análise mais detalhada da constituição dos fatores, a tabela 4 foi elaborada. É possível observar que a constituição dos fatores não se comportou exatamente como a proposta original dos autores da ESST, corroborando tais achados com os seguintes autores: (LOPES, 2010; FREITAS, 2009; CAMPOS, ESTIVALETE; REIS, 2011).

Tabela 4 - Análise Fatorial escala Suporte Social no Trabalho

<b>Fator</b>	<b>Descrição</b>	<b>Fator Original da Escala</b>	<b>Carga Fatorial</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
1- Suporte Social Informacional	Confiança nos superiores (q 23)	Suporte Social Emocional	0,847	0,943
	Circulação de informações entre setores (q 24)	Suporte Social Informacional	0,625	
	Informações referentes ao trabalho do indivíduo (q 25)	Suporte Social Informacional	0,631	
	Pessoas se preocupam umas com as outras (q 31)	Suporte Social Emocional	0,812	
	Informações importantes repassadas de forma ágil (q 32)	Suporte Social Informacional	0,631	
	Superiores compartilham informações (q 33)	Suporte Social Informacional	0,616	
	Informações compartilhadas por todos (q 34)	Suporte Social Informacional	0,616	
2- Suporte Social Emocional	Pessoas gostam umas das outras (q 17)	Suporte Social Emocional	0,709	0,899
	Pessoas compartilham problemas pessoais (q 18)	Suporte Social Emocional	0,693	
	As pessoas são amigas (q 19)	Suporte Social Emocional	0,810	
	Confiança nas pessoas (q 22)	Suporte Social Emocional	0,631	
	Facilidade no acesso a informações (q 28)	Suporte Social Informacional	0,622	
3- Suporte Social Instrumental	Recompensa financeira pelos esforços (q 20)	Suporte Social Instrumental	0,562	0,872
	Equipamentos em boas condições (q 21)	Suporte Social Instrumental	0,668	
	Cumprimentos das obrigações financeiras (q 26)	Suporte Social Instrumental	0,635	
	Ajuda financeira para especialistas (q 27)	Suporte Social Instrumental	0,678	
	Equipamentos necessários para tarefas (q 29)	Suporte Social Instrumental	0,790	
	Salários compatíveis com os esforços (q 30)	Suporte Social Instrumental	0,642	

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

A partir dos indicativos da tabela 4, é possível observar que a dimensão Suporte Social Informacional abarcou duas variáveis que originalmente correspondem ao Suporte Social Emocional. A primeira variável, confiança nos superiores, também foi encontrada no estudo de Lopes (2010), Andrade e Estivalete (2013), e pode ser explicada como a dificuldade

que os colegas têm em dividir seus problemas, representando sentimentos de individualidade e impessoalidade.

A segunda variável, diz respeito à preocupação das pessoas umas com as outras, tal resultado indica que os colaboradores percebem a preocupação como uma forma de comunicação entre os colegas de trabalho, tendo em vista que a variável originava-se no suporte emocional, e, nesta pesquisa apresentou-se no suporte informacional.

A fim de identificar os índices correspondentes a escala de Suporte Social no Trabalho, verificou-se que a dimensão que atingiu maior índice médio, (3,04), diz respeito ao Suporte Instrumental, e com índices médios de 2,98 e 2,86, têm-se as dimensões Suporte Informacional e Emocional, respectivamente.

Tabela 5 -Média, Mediana e Desvio Padrão dos fatores extraídos da análise fatorial da escala de Suporte Social no Trabalho

Fator	Média	Mediana	Desvio Padrão
1- Suporte Social Informacional	2,9877	2,7143	1,18153
2- Suporte Social Emocional	2,8675	2,8000	0,86035
3- Suporte Social Instrumental	3,0438	3,0000	0,88301

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

A tabela 5, demonstra o resultado em relação aos achados encontrados no instrumento de Suporte Social no Trabalho. Tal resultado também foi obtido no estudo de Campos, Estivalet & Reis (2011), e evidencia que os trabalhadores bancários percebem que recebem mais suporte da organização no que diz respeito ao suporte instrumental, que se caracteriza pelo auxílio que um indivíduo presta ao outro através de soluções práticas ou operacionais do cotidiano, como por exemplo apoio material e financeiro.

Em relação ao suporte informacional que se configura como as informações úteis que são disponibilizadas para auxiliar na execução das atividades organizacionais, os colaboradores parecem estar indecisos em relação a tais variáveis, tendo em vista a média encontrada na amostra (2,98), sendo que, conforme escala *likert* “2” corresponde a apenas discordo, e “3” refere-se a apenas concordo.

No que tange o suporte emocional, parece haver certa insatisfação, podendo representar um distanciamento entre as relações de trabalho e pessoais, deixando claro, que as relações que os colaboradores mantêm com os colegas e chefias são estritamente profissionais, havendo dificuldade de estreitamento de vínculos afetivos, que fortaleceriam o suporte emocional.

#### 4.4 Correlações entre do Suporte Social no Trabalho e Síndrome de *Burnout*

A fim de analisar as possíveis correlações entre as variáveis, aplicou-se a correlação de Pearson.

Tabela 6 -Correlações das escalas de Suporte Social no Trabalho e síndrome de *Burnout*

Correlações	Desperso.	Envolv. Pessoal	Suporte Infor.	Suporte Em.	Suporte Inst.
<b>Exaustão Emocional</b>	0,408**	0,035	0,047	-0,108	0,107
<b>Desperso.</b>		-0,437**	-0,354**	-0,291**	-0,349**
<b>Envolv. Pessoal</b>			0,460**	0,407**	0,523**
<b>Suporte Infor.</b>				0,728**	0,580**
<b>Suporte Em.</b>					0,389**

Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa.

Os resultados encontrados evidenciam que existem correlações positivas e negativas, e, em relação à força das relações, caracterizam-se como: baixa; moderada e alta. Assim, buscou-se analisar as quatro correlações mais elevadas (PESTANA; GAGUEIRO, 2008).

A única correlação negativa moderada (-0,437) ocorreu entre as variáveis despersonalização e envolvimento pessoal no trabalho, tal resultado aponta que, quanto maior o envolvimento no trabalho, menor será o sentimento de despersonalização. Tais resultados também foram encontrados nos estudos de Andrade et al (2012), Lopes (2010) e Oliveira et al (2006).

Posteriormente, observou-se correlação moderada positiva, 0,460, entre suporte informacional e envolvimento pessoal no trabalho, assim é possível inferir que quanto maior é o nível de informações que circula na organização, eleva-se o envolvimento pessoal no trabalho, corroborando com os achados de Lopes (2010).

Ainda em relação a correlações moderadas positivas, é possível visualizar as correlações entre suporte instrumental e envolvimento pessoal (0,523); e suporte instrumental e suporte informacional (0,580), assim pode-se inferir que quanto maior a percepção de suporte instrumental - ou seja, ajudas tangíveis, envolvem suprimento de algo material, que pode ser empréstimo de dinheiro ou instrumentos para realizações de uma atividade - maior é a percepção do suporte informacional, que se refere a informações importantes as quais auxiliam o indivíduo para lidar e resolver com situações do cotidiano. Tais conclusões também foram visualizadas nos estudos de Campos, Estivalete & Reis (2011), bem como no estudo de Lopes (2010). Assim como, quanto maior o envolvimento pessoal no trabalho, maior será a percepção de suporte instrumental.

Por fim, a única correlação alta (0,728), diz respeito ao suporte informacional e suporte emocional, corroborando assim, com o resultado da análise fatorial, anteriormente exposta, demonstrando que alguns fatores do suporte emocional foram agrupados no fator suporte informacional. Tais resultados também foram encontrados nos estudos de Andrade et al (2013), quando investigaram profissionais do setor bancário, assim infere-se que quanto mais elevada a percepção de suporte informacional, eleva-se também a percepção de suporte emocional.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo procurou identificar, através de pesquisa realizada com profissionais do setor bancário, a relação entre a síndrome de *burnout* e o suporte social no trabalho. Em se tratando da síndrome de *burnout*, a amostra estudada apresentou índices satisfatórios, não sendo encontrados indícios de *burnout*, o que não significa que os trabalhadores não poderão desenvolver a doença futuramente, pois a mesma é caracterizada como multifatorial, sendo ela uma patologia atribuída ao ambiente de trabalho. Por esse motivo, a necessidade de cuidar do meio organizacional e ficar atento aos sintomas deve ser constante.

No que diz respeito ao suporte social, o maior índice foi atribuído ao suporte instrumental, o qual se refere ao auxílio tangível recebido de sua rede social; logo, pode se afirmar que o suporte social tem de ser melhorado, pois a menor prioridade foi atribuída ao suporte social emocional, que se relaciona ao apoio recebido entre os colegas. Através dos resultados ficou clara a baixa interação entre os colaboradores e a existência de um ambiente estático e formal, onde prevalecem as relações profissionais, não havendo vínculos afetivos, podendo assim, ser um fator prejudicial a longo prazo, visto que os indivíduos, de forma geral, possuem necessidades de vínculos sociais.

Por fim, a aplicação da correlação de Pearson permitiu identificar que, para as três dimensões do *Burnout* e do suporte social, as relações foram positivas e negativas, sendo que a única correlação negativa diz respeito às variáveis despersonalização e envolvimento pessoal no trabalho, indicando que, quanto maior o engajamento com o trabalho, menor é a sentimento

de despersonalização. Ressalta-se também que a correlação mais forte estabeleceu-se entre os fatores suporte informacional e suporte emocional, indicando assim que, quanto maior for o investimento nas variáveis de suporte informacional, maior será o sentimento de satisfação com o suporte emocional.

Dentre as limitações do estudo, destaca-se que esse tipo de amostra, não probabilística, não permite inferências além do estudo. E apesar de ser um estudo quantitativo, a generalização dos achados não pode ser estendida aos trabalhadores não contemplados nesta amostra.

Sugere-se para futuros estudos um aprofundamento da relação suporte social e *burnout* buscando identificar a influência do suporte na emergência da síndrome, bem como a associação de outras variáveis como qualidade de vida no trabalho, estratégias de *coping* e presenteísmo.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, T.; HOCH, R.; VIEIRA, K.; MEDIANEIRA, C. R. Síndrome de *Burnout* e suporte social no trabalho: a percepção dos profissionais de enfermagem de hospitais públicos e privados. *Organ. Soc.*, v. 19, n. 61, Apr/Jun, 2012.

ANDRADE, T.; ESTIVALETE, V. F. Valores organizacionais e suporte social no trabalho: a percepção dos colaboradores do setor bancário público e privado. *Anais... XXXIV encontro da ANPAD*, 2010.

ANDRADE, T.; ESTIVALETE, V. F.; GOMES, T. Suporte Social e Organizacional no trabalho: um diagnóstico no setor bancário público e privado. *Facecla*, v.12, n.1, p.23-28, Paraná, Jan-Abr, 2013.

BRITO, L. Qualidade de vida no trabalho e síndrome de *burnout* em profissionais públicos e privados de Santa Cruz do Sul RS. Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção (PPGEP). Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2014.

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

BRADLEY, H.B. Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and Delinquency*, v. 15, pp. 359-370, 1969.

CAMPOS, S.; ESTIVALETE, V.; REIS, E. Percepção de suporte e comportamento: Investigando a relação entre os construtores. *Revista eletrônica de Gestão organizacional*, v.9, n.3, p. 534-564, set/dez, 2011.

CAMPOS, R. *Burnout*: uma revisão integrativa na enfermagem oncológica. Dissertação apresentada para o programa de pós-graduação, Universidade de São Paulo Escola de enfermagem de Ribeirão Preto, 2005.

CARLOTTO, M. TARNOWSKI, M. Síndrome de *Burnout* em estudantes da psicologia. *Temas em Psicologia*, Canoas, ULBRA, v. 15, n. 2, pp 173-180, 2007.

CARLOTTO, M. Análise da produção científica sobre a Síndrome de *burnout* no Brasil. *Revista Psico*, Porto Alegre, PUCRS, v. 39, n. 2, pp. 152-128, abr/ jun, 2008.

CARLOTTO, M.S. E CÂMARA, S. G. Características psicométricas do Maslach *Burnout* Inventory - Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários brasileiros. *Revista Psico - USF*, 11(2), 167-174, 2006.

COBB, J. Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, v. 38, pp. 300-314, 1976.

COHENG, J; RODRIGUZ, M. S. *Statistical power analysis for the behavioral sciences*, 1998.

FILENGA, D.; NETTO, Â. Evidências na influencia social, expectativa de esforço e percepção de desempenho como fatores preditores da intenção de uso de comercio eletrônico. *Revista da Faculdade de Administração e Economia*, v. 4, n. 1, p.192-209, 2012.

FREUDENBERGUER, H. J. Sataff Burn-out. *Journal of Social Issues*, v. 30, n.1, p. 159-165, 1974.

FREITAS, L. H. Otimismo, suporte social e valores no trabalho com antecedentes de bem estar subjetivos de trabalhadores. Dissertação apresentada para a graduação em mestre de psicologia da saúde, São Bernardo do Campos – SP, 2009.

GOMIDE JR, S., GUIMARÃES, L. C. & DAMÁSIO, L. F. Q. Construção e validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho. *Anais... II Seminário GIBEST*, do Grupo de Interinstitucional de Pesquisa sobre Bem-estar, Suporte Social e Trabalho. Uberlândia, Brasil, 2004.

HAIR, J.; BLACK, W.; BABIN, B.; ANDERSON, R.; TATHAM, R. *Análise Multivariada de dados*. 6ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

LATIF, S. A. A Análise Fatorial auxiliando a resolução de um problema real de pesquisa de marketing. *Caderno de pesquisas em administração*. São Paulo, 2º SEM. 1994.

LOPES, V. O papel do suporte social no trabalho e da resiliência no aparecimento do *Burnout* – um estudo com bombeiros militares. Dissertação de mestrado em Psicologia, UFU, Minas Gerais, 2010.

MALHOTRA, N. *Pesquisa de Marketing*. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MASLACH, C. Burned-out. *Human Behav.* 5, 16–22, 1976.

MASLACH, C. *Burnout: A multidimensional perspective*. In: SCHAUFELI, W. B.; MASLACH, C.; MAREK, T. (Eds.). *Professional Burnout: recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis, 1993. p. 19-32.

MASLACH, C. S.; JACKSON, S.; LEITER, M. P. *The Maslach burnout inventory - test manual*. 3. ed. Palo Alto, CA. Consulting Psychologist Press, 1996.

MASLACH, C.; LEITER, M. *The truth about burnout: how organization cause, personal stress and what to do about it*. San Francisco, Jossey-Bass, 1997.

MASLACH, C. Entendendo o *Burnout*. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. (Org.). *Stress e qualidade de vida no trabalho*. São Paulo: Atlas, 2007.

MENEZES, I.; SORATTO, L. *Burnout e Suporte Social*. In: CODO, Wanderley (Coord.). *Educação: carinho e trabalho*. 3. ed. Petrópolis: Vozes; Brasília: Ed. da UnB, 1999.

MIRANDA, S. C. *Stress ocupacional, burnout e suporte social nos profissionais de saúde mental*. Dissertação de mestrado em psicologia, Universidade Católica Portuguesa, 2011.

OLIVEIRA, B.; CUPERTINO, A. P.; GUEDES, D.; COELHO, E.; MILANO, R.; RUBAC, J.; SARKIS, S. Estresse e suporte social na infância e adolescência relacionados com sintomas depressivos em idosos. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 19(3), p. 371-378, 2006.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. G. *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. 5ª ed. Lisboa: Silabo, 2008.

REATTO, D.; SILVA, D.; ISIDORO, M.; RODRIGUES, N. Prevalência da síndrome de *burnout* no setor bancário no município de Araçatuba (SP). *Arch Health Invest* 3(2), p. 1-8, 2014.

SANTOS, A.; CRUZ, C. F.; GOMES, C. P. *Burnout e engagement – As duas faces da mesma moeda no destacamento territorial da Guarda Nacional Republicana de Torres Vedras*. Relatório científico final do trabalho de investigação aplicada, Lisboa, 2012.

SILVA, F.; BRAGA, P.; ALVES, L. A síndrome de *burnout* e a qualidade de vida no setor bancário. *Anais... IX SEGET*, 2012.

SCHAUFELI, W.B.; ENZMANN, D. *The Burnout Companion to Study and Research: A Critical Analysis*, Taylor & Francis, London, 1998.

SCHAUFELI, W.; MARTÍNEZ, I.; PINTO, A.; SALANOVA, M.; BAKKER, A. BURNOUT AND ENGAGEMENT IN UNIVERSITY STUDENTS A Cross-National Study. *Journal of cross-cultural psychology*, Vol. 33 No. 5, September, p. 464-481, 2002.

STEFANEO, S.; ROIK, A. Estresse bancário e sistema de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Irati/PR. *Revista capital científico*, Guarapuava/PR, v.3, n. 1, p.111-128, jan/dez. 2005.

TAVEIRA, I. M. R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; FERREIRA, M. C. (Org.). *Qualidade de vida no trabalho: estudos e metodologias Brasileiras*. Editora CRV: Curitiba, 2015.

YAEGASHI, S.; BENEVIDES-PEREIRA, A. M.; ALVES, I. O estresse e a síndrome de *burnout* do trabalho docente: algumas reflexões. *Anais... X Congresso nacional de psicologia escolar e educação*, Maringa, 2011.