



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

JOICYANNE LARISSA MOURA BARROSO GARCIA

**IMPACTO DA SÍNDROME DE *BURNOUT* EM BANCÁRIOS NO PERÍODO PÓS
PANDÊMICO: UM ESTUDO EM BANCOS PRIVADOS DE FORTALEZA/CE**

**FORTALEZA
2024**

JOICYANNE LARISSA MOURA BARROSO GARCIA

IMPACTO DA SÍNDROME DE *BURNOUT* EM BANCÁRIOS NO PERÍODO PÓS
PANDÊMICO: UM ESTUDO EM BANCOS PRIVADOS DE FORTALEZA/CE

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof. Dra. Márcia Zabdiele.

FORTALEZA
2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

G199i Garcia, Joicyanne Larissa Moura Barroso.
Impacto da síndrome de burnout em bancários no período pós pandêmico : um estudo em bancos privados de Fortaleza/Ce / Joicyanne Larissa Moura Barroso Garcia. – 2024.
58 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará,
Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração,
Fortaleza, 2024.

Orientação: Profa. Dra. Marcia Zabdiele Moreira.

1. Síndrome de Burnout. 2. Bancários. 3. Pandemia. 4. Estresse. 5. Saúde Mental. I. Título.

CDD 658

JOICYANNE LARISSA MOURA BARROSO GARCIA

IMPACTO DA SÍNDROME DE *BURNOUT* EM BANCÁRIOS NO PERÍODO PÓS
PANDÊMICO: UM ESTUDO EM BANCOS PRIVADOS DE FORTALEZA/CE

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Márcia Zabdiele (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Ms. Johnnata Cavalcante Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Ms. Janaína dos Santos Benvindo
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por estar sempre presente em minha vida, me guiando e me dando forças durante toda essa jornada. Ao meu esposo Denilson, pela paciência, comprometimento e apoio. Meu porto seguro que sempre tenta me fazer feliz. Dedico esta monografia à minha família, em especial à minha querida Avó Francisca (in memoriam).

Agradeço também aos professores e servidores que estiveram presentes ao decorrer da minha formação acadêmica e a minha orientadora, professora Márcia Zabdiele, por sua paciência, principalmente, e por sua disponibilidade, apesar de todos os meus contratempos. Aos professores integrantes da banca que se dispuseram a colaborar com este momento.

RESUMO

Este estudo apresenta o impacto da pandemia de COVID-19 nos níveis de *burnout* entre bancários no estado do Ceará, considerando as mudanças organizacionais e os desafios específicos enfrentados por esses profissionais. Foi adotada uma abordagem metodológica descritiva e quantitativa para coletar informações. Um questionário baseado no "*Maslach Burnout Inventory*" (MBI) foi administrado a uma amostra de 50 funcionários de diferentes agências bancárias no estado do Ceará, com respostas referente ao período pré e pós pandemia de COVID-19, permitindo, dessa forma, uma análise comparativa. Os resultados do estudo revelaram um aumento substancial nos níveis de exaustão emocional e cinismo entre os bancários após a pandemia, além de uma notável diminuição na eficácia profissional. Comparar os níveis de adoecimento de bancários pela síndrome de *burnout* em períodos pré e pós-pandemia foi o objetivo geral deste estudo. Além disso, fatores demográficos, como idade, estado civil e faixa salarial, demonstraram ter influência sobre os níveis de *burnout* entre os bancários. Essas descobertas destacam a relevância de compreender os desafios enfrentados pelos bancários, especialmente em períodos de crise, como a pandemia. A síndrome de *burnout* não apenas impacta o bem-estar dos profissionais, mas também pode ter sérias repercussões para as organizações, incluindo uma diminuição da satisfação do cliente, aumento de erros no atendimento, impacto negativo na reputação da empresa, custos relacionados à rotatividade de funcionários, potenciais processos judiciais e outros impactos negativos. Este estudo contribui para a conscientização sobre a necessidade de estratégias eficazes de prevenção e intervenção para gerenciar o *Burnout* e preservar a saúde mental dos profissionais. É fundamental promover ambientes de trabalho saudáveis e equitativos, especialmente no setor bancário brasileiro, que já enfrenta elevados níveis de estresse e adoecimento entre seus trabalhadores. Este conhecimento é fulcral não apenas para os bancários, mas também para a sociedade em geral, reconhecendo a importância de promover a saúde mental no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*. Bancários. Pandemia. Estresse. Saúde Mental. COVID-19.

ABSTRACT

This study presents the impact of the COVID-19 pandemic on *Burnout* levels among bank employees in the state of Ceará, considering the organizational changes and specific challenges faced by these professionals. A descriptive and quantitative methodological approach was adopted to collect information. A questionnaire based on the Maslach *Burnout* Inventory (MBI) was administered to a sample of 50 employees from different bank branches in the state of Ceará, with responses referring to the pre and post COVID-19 pandemic periods, allowing for a comparative analysis. The study results revealed a substantial increase in emotional exhaustion and cynicism levels among bank employees after the pandemic, along with a notable decrease in professional efficacy. The general objective of this study was to compare the levels of illness among bank employees due to *Burnout* in the pre and post-pandemic periods. Additionally, demographic factors such as age, marital status, and salary range were shown to influence *Burnout* levels among bank employees. These findings underscore the importance of understanding the challenges faced by bank employees, especially during crisis periods such as the pandemic. *Burnout* syndrome not only impacts the well-being of professionals but also can have serious repercussions for organizations, including decreased customer satisfaction, increased service errors, negative impact on company reputation, costs related to employee turnover, potential legal proceedings, and other negative impacts. This study contributes to raising awareness about the need for effective prevention and intervention strategies to manage *Burnout* and preserve the mental health of professionals. It is essential to promote healthy and equitable work environments, especially in the Brazilian banking sector, which already faces high levels of stress and illness among its workers. This knowledge is crucial not only for bank employees but also for society as a whole, recognizing the importance of promoting mental health in the workplace.

Keywords: *Burnout* Syndrome, Bank Employees, Pandemic, Stress, Mental Health, COVID-19.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Níveis de Exaustão Emocional Pré e Pós Pandemia.....	39
Tabela 2 - Níveis de Despersonalização Pré e Pós Pandemia.....	39
Tabela 3 - Níveis de Realização Profissional Pré e Pós Pandemia	40
Tabela 4 - Resultados - Variáveis Demográficas.....	41
Tabela 5 - Resultados - Dimensões da Síndrome de <i>Burnout</i>	42
Tabela 6 - Correlações de Spearman - Dimensões da Síndrome de <i>Burnout</i>	43
Tabela 7 - Correlações de Spearman - Variáveis de <i>Burnout</i> e Demográficas (Pré-Pandemia).....	45
Tabela 8 - Correlações de Spearman - Variáveis de <i>Burnout</i> e Demográficas (Pós-Pandemia).....	46
Tabela 9 - Resumo das Conclusões por Dimensão.....	47

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Doenças ocupacionais e <i>burnout</i> no setor bancário brasileiro	21
Quadro 2 - Prevalência da Síndrome de <i>Burnout</i> no Setor Bancário e Seus Impactos	22
Quadro 3 - Relação entre MBI e dimensões da síndrome de <i>Burnout</i>	31
Quadro 4 - Níveis de pontuação escolhidos para mensurar traços de <i>burnout</i>	34
Quadro 5 - Variáveis não demográficas agrupadas	34
Quadro 6 - Relações entre níveis e situações das dimensões	35
Quadro 7 - Magnitude do Coeficiente de Spearman	36
Quadro 8 - Relação entre MBI e dimensões da síndrome de <i>Burnout</i>	37

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	Problema de pesquisa	12
1.2	Objetivos da pesquisa	12
1.2.1	<i>Objetivo Geral</i>	12
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	12
1.3	Justificativa	12
1.4	Metodologia	15
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1	Síndrome de <i>Burnout</i> e a saúde mental do trabalhador.....	16
2.2	Setor Bancário no Brasil e a Gestão de Pessoas	19
2.2.1	<i>Gestão de Pessoas no setor Bancário</i>	24
2.3	Pandemia de Covid19 e a importância da manutenção dos direitos trabalhistas	26
3	METODOLOGIA	30
3.1	Caracterização da pesquisa	30
3.2	Instrumento de Coleta.....	30
3.2.1	<i>Critérios para Seleção de Respondentes</i>	30
3.2.2	<i>Instrumento de Coleta</i>	31
3.2.3	<i>Método de Aplicação</i>	33
3.2.4	<i>Avaliação dos Períodos Temporais</i>	33
3.2.5	<i>Adaptação e Pré-Teste</i>	33
3.3	Coleta de Dados	33
3.4	Análise de Dados	34
3.5	Variáveis da Pesquisa.....	36
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	39
4.1	Análise dos Níveis de <i>Burnout</i> nos Bancários.....	39
4.2	Análise dos Fatores Demográficos.....	41
4.3	Síndrome de <i>Burnout</i> em Bancários.....	42
4.4	Análise das Variáveis de <i>Burnout</i> e Demográficas.....	45
5	CONCLUSÃO	49
	REFERÊNCIAS.....	51
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA.....	56

1 INTRODUÇÃO

O ambiente bancário é naturalmente estressante, e a pandemia de coronavírus foi um agravante posterior. A Organização Mundial da Saúde (OMS), em dezembro de 2019, divulgou a identificação de um novo vírus que foi detectado pelas autoridades chinesas na cidade de Wuhan. Apenas 5 meses foram necessários para que houvesse a contaminação de milhões de pessoas por todas as partes do mundo (Moreira; Lucca, 2020).

Segundo a OMS, em 26 de outubro de 2020, já havia o registro de 43 milhões de casos e 1,2 milhão de mortes por Covid-19 no mundo. Nesse período o Brasil já possuía mais de 180 mil mortos pela doença. De acordo com o painel coronavírus disponível no *site* de informações do governo brasileiro (CORONAVIRUS/SAUDE, 2023), em 14/01/2023 o país já possui mais de 690 mil mortos por Covid-19.

Diante desse cenário, esse vírus, SARS-CoV-2, foi responsável pelo surgimento de inúmeras complicações tanto no âmbito respiratório, digestório, manifestações autolimitadas leve até pneumonia grave e choque séptico. Nesse sentido, a falta de um tratamento adequado e correto, como uma vacina ou tratamento paliativo provocou inúmeros óbitos e uma sobrecarga emocional na população mundial, inclusive funcionários de diversos ramos, quer seja da área da saúde ou as demais que temiam o desconhecido (Santos *et al.*, 2020).

Segundo Brooks *et al.* (2020), a pandemia proporciona sequelas na saúde mental, ultrapassando até o número de mortes provocadas propriamente dito pela enfermidade. Com isso, os sistemas de saúde dos países afetados entraram em decadência, desde os profissionais de saúde até as diversas áreas de atuações da economia, inclusive a bancária. A constante competição entre as organizações gera uma necessidade de diferenciação que objetiva a permanência e o desenvolvimento no mercado de trabalho. Sob essa perspectiva, as empresas podem utilizar estratégias de mudança organizacional que pode acarretar uma insatisfação no ambiente laboral, bem como um desempenho insuficiente, comprometendo os resultados do colaborador.

Para Silva e Navarro (2012), o intenso processo de reestruturação e inovação que vem ocorrendo no setor bancário brasileiro afetou, de forma incisiva, a saúde dos trabalhadores tanto fisicamente como mentalmente. Ainda de acordo com

os autores, o sentimento de frustração, insegurança em relação ao trabalho e preocupação com a pressão psicológica são predominantes e derivados da necessidade de cumprimento de metas.

No estudo realizado em um banco estatal da região sudeste do Brasil os autores, Olivier, Perez e Behr (2011), observaram que as mudanças organizacionais e as metas derivadas de pressões de mercado influenciaram decisivamente para o surgimento de trabalhadores com quadros de depressão e estresse. Observaram também que o número de casos de afastamentos por estresse e depressão aumentou significativamente.

De acordo com o Anuário da Saúde do Trabalhador (AST) elaborado pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômico – DIEESE (2015), 2.597 bancários foram afastados do trabalho por doenças ocupacionais em 2007, 3.221 em 2014, o que indica um aumento de 24%, sendo o trabalho em bancos múltiplos com carteira comercial a atividade econômica com maior nível de doenças ocupacionais.

Nessa perspectiva, devido ao crescimento da quantidade de bancários afastados por doenças ocupacionais torna-se fulcral um estudo das relações entre a síndrome de *Burnout* com variáveis preditoras, como a satisfação no trabalho (Neves, 2012), permitindo a empresa criar estratégias que visem o aumento da satisfação e diminuição da Síndrome de *Burnout*. Dessa maneira, melhorando os resultados organizacionais como eficiência, rotatividade e absenteísmo bem como a qualidade de vida do colaborador.

O estresse comum é uma forma de adaptação a fatores externos em que o indivíduo julga estar acima de suas capacidades de resolução atual. Contudo, o estresse ocupacional, é o conjunto de perturbações psicológicas associadas à falta de capacidade de adaptação com fontes de estresse na atividade laboral.

O estado de estresse é uma condição fisiológica normal de cada ser humano, importante nos momentos que demandam respostas rápidas a uma situação de fuga ou que necessite uma ação rápida perante a execução de um trabalho. Entretanto, a permanência de altos níveis de cortisol no sangue, uma situação de vigília por longos períodos pode acarretar o aparecimento de hipertensão arterial, diabetes, sobrepeso, obesidade e desequilíbrio psíquico, segundo Lopes (2019).

Lipp e Tanganelli (2002) consideram que o estresse pode gerar doenças físicas e esgotamento emocional, caracterizado por sentimentos negativos, como

pessimismo, atitudes desfavoráveis em relação ao trabalho e aos colegas. Abreu *et al.* (2015) consideram que pessoas cuja profissão envolve cuidados com a saúde, educação e serviços humanos, bem como aquelas que vivem sob a iminência de mudanças forçadas na jornada de trabalho e declínio significativo na situação econômica são mais suscetíveis a *Burnout*. Percebe-se, portanto que o ambiente bancário é propício ao desencadeamento da SB.

Martinez e Paraguay (2003) consideram que a satisfação no trabalho pode afetar não só as atitudes dos indivíduos, como também o comportamento profissional, social, saúde física e mental, com significativas repercussões para a vida pessoal e familiar do trabalhador e para as organizações.

Para Benevides-Pereira (2002), o estresse laboral, cujo agente desencadeador é a própria atividade profissional, podendo evoluir para uma condição crônica, denominada Síndrome de *Burnout* (SB), caracteriza-se como um esgotamento físico e mental oriundo da tentativa de adaptação ao longo do tempo a condições insalubres de cobrança, de estresse, de pouco repouso e reconhecimento no ambiente de trabalho. Com isso, percebe-se que as doenças dos colaboradores do setor bancário estão relacionadas ao estresse ocupacional e SB.

Alguns fatores que podem interferir de forma decisiva para o surgimento da síndrome de *Burnout*, segundo Neves (2012), é a satisfação com colegas, salário, chefia, natureza do trabalho, promoção e percepção de suporte organizacional.

Ainda para esse autor, a SB possui três dimensões sociopsicológicas: exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização pessoal. Em que a exaustão emocional (EE) faz referência ao sentimento de sobrecarga e deterioração emocional; por sua vez, a despersonalização (DE) refere-se aos sentimentos negativos em relação a pessoas próximas e às atitudes de ironia e cinismo com o outro e, por fim, a reduzida realização pessoal (rRP) está intimamente relacionada com os sentimentos de inadequação pessoal e/ou profissional ao trabalho.

Nesse contexto, depreende-se que *Burnout* é uma doença que sofre influência pelo grau de satisfação no ambiente de trabalho e que diversos fatores podem estimular essa percepção como, o salário, os colegas, a chefia, as promoções e a própria natureza do serviço conforme Siqueira (2008).

1.1 Problema de pesquisa

Dessa maneira, este presente trabalho se propõe a responder a seguinte questão: Qual o impacto da pandemia no adoecimento de bancários pela síndrome de *burnout*?

1.2 Objetivos da pesquisa

1.2.1 Objetivo Geral

Comparar os níveis de adoecimento de bancários pela Síndrome de *Burnout* em períodos pré e pós pandemia.

1.2.2 Objetivos Específicos

Identificar e medir a presença das três dimensões sociopsicológicas da Síndrome de *Burnout*: exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional em bancários nos períodos pré e pós pandemia.

Verificar a relação entre os níveis de adoecimento de bancários pela Síndrome *Burnout* nos períodos pré e pós pandemia.

1.3 Justificativa

Atualmente, a pandemia do Sars-Cov-2, deixou evidente a notabilidade dos diversos setores da sociedade, como da saúde, do financeiro, da segurança entre outros. Mesmo em meio a um estado caótico no país em que houve insegurança alimentar, monetária e da saúde, também houve a desvalorização profissional em diversos âmbitos. Sob essa óptica, os bancários também configuraram importante grupo que ficou na linha de frente quando houve a retomada, paulatina, das atividades globais no atendimento aos clientes. Contudo, como consequência da sobrecarga física e psicológica, acarretou-se um esgotamento mental propiciando transtornos de ansiedade e depressão nesses profissionais (Humerez; Ohl e Silva, 2020).

Diversos órgãos como segurança pública (Policiais, Bombeiros e Agentes Penitenciários), saúde (Médicos e Enfermeiros), já estão em evidência na literatura

quanto a exposição a fatores que facilitam o surgimento da síndrome de *burnout*, devido à desvalorização da carreira, demanda excessiva de serviço, jornadas longas de trabalho e baixos salários, bem como a ausência de reconhecimento profissional.

Benevides-Pereira (2003), afirma que organizações com um ambiente de pressão, metas altas, falta de segurança ou mesmo com riscos de acidentes de trabalho são fatores desencadeantes da síndrome de *burnout*, ocasionando consequências aos indivíduos, organizações e sociedade. Sob essa óptica, observa-se que o ambiente bancário reverbera parte desses problemas encontrados pelo autor, devido as exigências e pressões submetidas aos funcionários por causa das inúmeras metas estabelecidas.

Sob essa perspectiva, as discussões sobre o nível de estresse na vida dos trabalhadores do setor bancário têm ganhado ênfase, pois é notório que essa classe recebe influência de altíssimo nível de estresse que pode proporcionar quadros da SB, desde cobranças por resultados operacionais, cada vez mais difícil de realizar, até a própria competitividade interna entre os colegas.

Ainda sob esse cenário, Soares (2011) aponta em seu trabalho que o setor bancário é um segmento que vem passando por diversas transformações no cenário hodierno, dessa forma aumentando a demanda e as exigências físicas e mentais dos trabalhadores.

Nesse contexto, inúmeros são os problemas advindos de uma jornada de trabalho desregulada e cobranças excessivas. Observa-se que das dez principais causas de incapacitação em todo o mundo investigadas, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), cinco delas estão associadas aos Transtornos Mentais, destacando-se a depressão (13%) seguida de etilismo (7%), transtornos afetivos (3,3%), esquizofrenia (4%) e transtorno obsessivo-compulsivo (2,8%). Países em desenvolvimento como o Brasil apresentam alta prevalência de problemas de saúde mental nos cuidados primários de saúde, que se repercute em altas proporções de Transtornos Mentais, especialmente ansiedade e depressão (Carlotto, 2017; Margis *et al.*, 2003).

Ademais, com o crescimento de bancários afastados devido a doenças ocupacionais, ratifica-se a necessidade do estudo das relações entre a síndrome de *Burnout* com as variáveis que predispõem o surgimento dessa patologia.

A maioria dos sintomas é interno, dificultando assim a percepção de outros que convivam com o funcionário, exteriorizando-se principalmente na fase defensiva,

quando o índice de absenteísmo aumenta e queda no rendimento alertam a empresa que algo está ocorrendo de errado com o funcionário. Benevides-Pereira (2002), afirma que nem sempre o indivíduo com SB apresentará todos os sinais e sintomas característicos, pois o grau, a complexidade, o tipo e o número de manifestações dependem de fatores individuais inerentes a cada pessoa (como genética e experiências socioeducacionais), fatores ambientais/situacionais (local de trabalho) e etapa do desenvolvimento da síndrome.

No que concerne aos danos físicos causados pelo *Burnout*, pode ser destacado as dores osteomusculares, maior causadora de faltas ao trabalho por motivo de doença, de acordo com Olivier, Perez e Behr (2011) e a ampliação dos sintomas, desde gástricos, respiratórios até cardiovasculares, o que pode em um primeiro momento dificultar o diagnóstico devido à sintomatologia comum a várias doenças, como infarto agudo do miocárdio ou síndrome de pânico. O efeito comportamental principal é a irritação devido à dificuldade de relaxamento o que torna o processo de adaptação (estresse), uma tarefa ainda mais difícil podendo levar a depressão e ao suicídio. Dessa maneira, é preciso o monitoramento correto dos funcionários e uma conversa ampla entre os membros do grupo bancário para mitigar as possíveis sequelas e transtornos.

Ademais, outro fator crucial para a necessidade de difundir o conhecimento da Síndrome de *Burnout* é o insuficiente conhecimento acerca de tal problema, inclusive por parte de equipes médicas, como demonstra o estudo realizado por Batista e colaboradores (2011) que verificou que a perícia médica da Junta Médica do Municipal da cidade de João Pessoa sobre tal síndrome, chegou a conclusão que 75% não conhecem a portaria que inclui ela como doença do trabalho; nenhum perito, durante o período de formação, tiveram treinamento para lidar com pessoas apresentando *Burnout*; 83,3% não sabem observar sinais/sintomas para diagnosticar tal síndrome e 91,7% não consegue reconhecer algum companheiro de trabalho que apresente tal problema e carece de atenção e tratamento. Essa condição ratifica a incapacidade de compreender a SB como problema real e potencialmente periculosa, dessa forma, inúmeras pessoas adoecerão e terão seus diagnósticos tardios, acarretando possíveis sequelas devido ao lapso temporal para prestar um adequado tempo resposta.

Segundo Sznlewar (2011), os funcionários que trabalham em bancos estão em constantes mudanças em busca de otimização dos processos, em que todos terão

que produzir mais e vender mais. O seu trabalho passou a acumular diversas outras funções, como atender e tratar de transações bancárias tradicionais, movimentar uma conta, pagar uma fatura, mexer com aplicações financeiras, entre outras. Ocorrendo assim sobrecarga dos funcionários e aumento dos níveis de estresse.

Outrossim, a síndrome de *Burnout* é, portanto, uma doença laboral com vasto espectro de sintomas comportamentais, que afetam, inclusive, o estado físico dos bancários, podendo levar a ideias depressivas e suicidas.

1.4 Metodologia

A metodologia adotada nesta pesquisa é estruturada com precisão para atender aos objetivos propostos e, ao mesmo tempo, delimitar o escopo da investigação. O estudo concentra-se na análise da síndrome de *Burnout* em um segmento específico do setor bancário, abrangendo funcionários de bancos de múltiplas carteiras no estado do Ceará, incluindo instituições como Itaú, Bradesco, Banco do Brasil e Santander. Essa delimitação geográfica e setorial permite uma investigação detalhada e relevante, ao mesmo tempo em que simplifica a coleta e análise dos dados. A escolha estratégica de uma amostragem aleatória por conveniência, composta por 50 funcionários de diferentes posições em várias regiões do estado, garante a representatividade e diversidade das experiências dos participantes, mantendo o foco dentro dos parâmetros necessários para a pesquisa.

O instrumento de coleta de dados adotado é o "Maslach *Burnout* Inventory" (MBI), amplamente reconhecido internacionalmente por sua validade e confiabilidade na avaliação da síndrome de *Burnout*. Ao manter a fidelidade ao instrumento original, traduzido e adaptado por Lautert (1995), asseguramos a qualidade dos dados obtidos. A aplicação do questionário ocorre online, por meio da plataforma Google Formulários, visando eficiência na coleta. Os participantes são convidados a refletir sobre suas experiências de *Burnout* em dois períodos distintos: pré-pandemia (informações anteriores ao ano de 2020) e pós-pandemia (informações referentes ao ano de 2020 até o presente momento). Essa abordagem permite uma análise comparativa das mudanças nas experiências de *Burnout* ao longo do tempo, mantendo o estudo focado e preciso. Portanto, esta metodologia atende rigorosamente aos requisitos estabelecidos para uma investigação detalhada sobre a síndrome de *Burnout* entre os funcionários bancários do Ceará.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A pesquisa teve como foco a Síndrome de Burnout e como ela afeta a saúde mental dos trabalhadores, principalmente no setor bancário. Ao entender os conceitos e as pesquisas sobre o assunto, podemos identificar as causas, consequências e encontrar maneiras de reduzir os impactos dessa síndrome no ambiente corporativo.

2.1 Síndrome de *Burnout* e a saúde mental do trabalhador

O termo Síndrome de Burnout (SB) foi utilizada pela primeira vez no ano de 1974 pelo médico psicanalista Herbert Freudenberger quando este observava que seu trabalho não proporcionava mais o mesmo prazer de outrora, somado a isso uma sensação de esgotamento e falta de estímulo e escassez de energia emocional (Freudenberger, 1974).

Um estudo realizado por Maslach e Jackson (1981), colocou a SB sob a perspectiva de um estresse com caráter intenso e contínuo ocasionado pelo trabalho. Logo depois desse período, Maslach e Leiter (1999) deram a definição final para o que seria a SB, uma síndrome composta por três bases dissociáveis: exaustão emocional, despersonalização e a falta de realização profissional.

Para a devida compreensão desse tripé que constitui a SB, Dias, Queiros e Carlotto (2010), esclarecem da seguinte forma: quanto ao emocional esgotado faz referência a sentimentos de cansaço, onde não há mais energia emocional suficiente. A despersonalização, aborda um distanciamento na relação e no tratamento com os colegas de trabalhos, com uma acentuada ausência de empatia. E, por fim, a falta de realização profissional está associada com uma sensação de incapacidade produtiva.

Com o intuito de avaliar esses fatores, o instrumento mais utilizado e relatado dentro da literatura é o *Maslach Burnout Inventory* (MBI) criado por Maslach e Jackson. Este inventário avalia diferentes subitens que outros materiais não avaliam e obtém-se resultados mais fidedignos (Maslach; Jackson; Leiter, 1996).

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a Síndrome de *Burnout* já se encontra incluída no capítulo XXI do CID-10 desde 2008, lista de doenças relacionadas com diversos problemas de saúde, ao qual se refere a problemas com relação a organização do modo de vida dos habitantes e é identificada com o código Z73.

Ainda sob esse contexto, no Brasil, em 1999 o Ministério da Saúde incluiu a SB na lista de Doenças relacionadas ao trabalho por intermédio da Portaria nº 1339. Oito anos depois desse período, a Previdência Social em 2007 também inseriu em seus documentos sob o título “Transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho”, por meio do Decreto nº 6.042. Desta forma, observa-se a relevância dessa temática no meio legal (Carlotto; Câmara, 2008).

Nessa conjuntura, a SB pode ser considerada um problema de saúde pública que pode provocar diversos problemas, como absenteísmo que acarreta despesas para a organização empregadora, além de comprometer a qualidade do serviço ofertado, a produtividade e o lucro da empresa. Desse modo, necessitando ser tratada como um real problema que deve ser demandado esforço e empenho para a identificação e adequado tratamento (Trigo; Teng; Hallak, 2007).

A Síndrome de *Burnout* é diferente do estresse ocupacional porque resulta de altos níveis de estresse no ambiente de trabalho devido ao contato com outras pessoas. O estresse ocupacional é uma reação física e emocional prejudicial que ocorre quando as demandas do trabalho não correspondem às capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador, tornando-se um problema comum e oneroso para as organizações (Coelho *et al.*, 2018).

O estresse é uma das condições mais estudadas em psicologia, e dados da Organização Mundial da Saúde (2019) indicam que cerca de 90% da população mundial é afetada por ele, tornando-o uma questão global. O estresse é uma presença constante na vida das pessoas e pode ameaçar sua saúde física e mental. No ambiente de trabalho, o estresse é influenciado pela percepção do trabalhador sobre as demandas e sua capacidade de lidar com elas (Hirschle; Gondim, 2020). Além dos fatores que desencadeiam a síndrome no trabalho, questões de autoestima e estabilidade emocional também influenciam o bem-estar.

A síndrome é definida por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização profissional (Leite; Bellemo, 2019). A exaustão emocional é a falta de energia e entusiasmo, resultando em esgotamento. A despersonalização é o tratamento dos clientes, colegas e da organização como objetos. Já a redução da realização profissional é quando o profissional se autoavalia de forma negativa.

Christina Maslach, psicóloga social, foi a primeira a entender, em estudos com profissionais de serviços sociais e de saúde, que as pessoas com *Burnout*

apresentavam atitudes negativas e distanciamento pessoal (Carlotto; Câmara, 2004). Sentimentos de incompetência e insatisfação com o desenvolvimento profissional também afetam as pessoas com a síndrome, influenciando sua capacidade de interação com os outros.

Níveis elevados de estresse no trabalho estão associados a resultados negativos. Um estudo de Hirschle e Gondin (2020) identificou preditores negativos, positivos e de tensão no bem-estar no trabalho. Entre os negativos, estão os estressores e a falta de recursos no trabalho: pressão e sobrecarga, altas demandas e baixo controle, monotonia, baixo poder de decisão, interações sociais negativas e falta de apoio social. Entre os preditores positivos, destacam-se recursos pessoais como autoestima, otimismo, autoeficácia, comprometimento afetivo com o trabalho e experiência de emoções positivas. Como tensão, destacam-se altas demandas, falta de recursos, apoio social e baixo desapego psicológico do trabalho.

Segundo Graça e Zagonel (2019), o corpo experimenta três fases ao lidar com estressores. A primeira é a fase de alarme ou alerta, quando o corpo detecta o estressor e ativa o sistema neuroendócrino. A segunda fase é de adaptação ou resistência, período em que o corpo repara os danos causados pela reação de alarme e reduz os níveis hormonais. A terceira fase é de exaustão, que ocorre se o estressor persistir, abrangendo o surgimento da Síndrome de *Burnout*.

Abreu e colaboradores (2015) consideram que o quadro evolutivo da Síndrome de *Burnout*, possui quatro momentos distintos: (1) Falta de ânimo ou prazer de executar as atividades laborais. (2) Desenvolvimento de dores nas costas, pescoço e coluna (problemas osteomusculares). Nesse momento, embora a pessoa não se sinta bem, não sabe expressar exatamente o motivo, podendo ser confundido por estresse comum das diversas atividades e cobranças realizadas no século XXI, tendo assim como “normal”. (3) Sensação de perseguição, diminuição e enfraquecimento de relacionamentos, aumento, assim, o absenteísmo e de rotatividade de empregos. (4) Redução da habilidade ocupacional, podendo surgir doenças psicossomáticas e o aparecimento de etilismo como tentativa de fuga dos problemas.

Os estressores ocupacionais geralmente estão relacionados à organização do trabalho, como pressão, condições desfavoráveis de segurança, falta de treinamento, relação abusiva entre supervisores e subordinados, e falta de controle sobre a tarefa (Carayon, Smith; Haims, 1999 apud Murta, 2004). Nesses cenários, o

trabalhador enfrenta altas demandas, e se não souber lidar com elas, pode desencadear estresse ocupacional.

Reconhecer estressores no ambiente de trabalho é importante para mudanças positivas, já que estratégias de enfrentamento podem ser desenvolvidas para tornar o cotidiano dos colaboradores mais produtivo e menos desgastante, valorizando-os como seres humanos e profissionais. Estratégias de enfrentamento incluem diferentes abordagens: foco no problema, foco na emoção e foco na evitação (Pietrowski *et al.*, 2018). Concentração no problema envolve o enfrentamento direto da situação que causa estresse, visando modificar a relação do indivíduo com o ambiente estressor. O foco na emoção é uma tentativa de regular as emoções associadas ao estresse, buscando minimizar o desconforto físico. A evitação envolve evitar situações estressoras.

2.2 Setor Bancário no Brasil e a Gestão de Pessoas

O setor bancário brasileiro, desde a reforma bancária de 1964, tem sido dominado por um pequeno grupo de grandes empresas com presença nacional. Este domínio se expandiu à medida que conglomerados financeiros cresceram e estabeleceram amplas redes de agências em todo o Brasil (Cergueira, 2022).

O setor bancário brasileiro, segundo Cergueira (2022), enfrentou desafios significativos nas décadas de 70 e 80 devido à inflação elevada e à falta de preparo para crises econômicas. Para superar essas adversidades, o setor implementou estratégias como o Plano Cruzado. No entanto, a queda na rentabilidade revelou deficiências no sistema, levando ao registro de mais de 100 mil demissões de bancários ao final desse período.

Larangeira (1997) observou uma transformação substancial no setor bancário, atribuída à informatização e às mudanças estruturais. Essas mudanças impactaram a natureza dos produtos, os mercados e a organização das atividades internas, resultando em alterações significativas nas condições de trabalho.

Nos últimos anos, as instituições bancárias no Brasil passaram por mudanças marcantes em seus processos de trabalho, como aponta Borges (2010). Essas transformações incluem um aumento na carga de trabalho, maior ênfase na quantificação de resultados e a mecanização e informatização das operações. Essas mudanças também têm sido associadas ao adoecimento mental dos bancários.

De acordo com dados da previdência social referidos por Brasil (2017), no período de 2012 a 2016, os bancários (CNAE 6422) tiveram a segunda maior incidência de adoecimento relacionado ao trabalho no Brasil, superados apenas pelos funcionários da administração pública em geral (CNAE 8411).

Snorradóttir e colaboradores (2013) identificaram que a crise financeira global de 2008 resultou em reduções salariais, transferências de trabalhadores para outros departamentos, perda de empregos e reestruturação de processos. Esses eventos contribuíram para o estresse psicológico durante as mudanças organizacionais.

Medeiros *et al.* (2017) apontaram que as relações de trabalho, influenciadas pela ideologia neoliberal, levaram a uma redução significativa nos direitos dos bancários, incluindo reduções salariais, aumento da terceirização e contratos temporários. Isso resultou em uma nova dinâmica de trabalho nos bancos, com pressões temporais significativas em relação ao ritmo de trabalho, metas e prazos, afetando a autonomia dos profissionais e resultando em uma alta carga psicoafetiva.

Para Geremias e colaboradores (2017), as condições de trabalho nos bancos expõem os bancários a diversas fontes de tensão, como carga horária excessiva, intensificação das atividades, pressão por resultados e a constante ameaça de demissão por não atingir metas. Essas condições contribuem para que a profissão de bancário seja considerada uma das mais estressantes, com o surgimento de sofrimento e adoecimento físico e mental.

A tecnologia desempenhou um papel fundamental na modificação do trabalho bancário, conforme Pavão (2013), levando à automação de serviços e à demissão de muitos colaboradores.

Outro desafio mencionado na literatura é o "culto ao individualismo," onde profissionais veem seus colegas como adversários, valorizando o sucesso individual em detrimento do coletivo (Pavão, 2013).

Coelho e colaboradores (2018) identificaram que o cumprimento de metas, a pressão por venda de produtos bancários, agressões de clientes, jornadas de trabalho extensas e mecanismos de avaliação de desempenho estão intimamente relacionados ao adoecimento dos bancários.

Santos, Siqueira e Mendes (2010) apontaram que relacionamentos superficiais no trabalho, falta de tarefas ou excesso delas, falta de reconhecimento,

desqualificação frequente e chefes autoritários contribuem para o sofrimento mental dos bancários, influenciando até mesmo casos de ideação suicida.

Todos esses desafios mencionados resultam em demandas mentais que podem levar ao surgimento de distúrbios neurológicos, como ansiedade, depressão e Síndrome de *Burnout*. Como resposta, muitos bancários recorrem ao uso de medicamentos, como ansiolíticos e antidepressivos, além de álcool, anti-inflamatórios e relaxantes musculares, em busca de alívio (Picheth; Ichikawa, 2015).

Assim, o ambiente bancário enfrenta uma série de desafios que impactam tanto os indivíduos quanto as instituições, incluindo alta demanda de trabalho, pressão por metas, relacionamentos superficiais, instabilidade no emprego e problemas de saúde mental.

No Quadro 1, são sintetizadas algumas das principais ocorrências no ambiente bancário, seu impacto no indivíduo e na instituição:

Quadro 1 - Doenças ocupacionais e *burnout* no setor bancário brasileiro

(continua)

Autor(es) /Ano	Ocorrência	Impacto nos indivíduos	Consequências para as Instituições
Coelho <i>et al.</i> (2018)	O cumprimento de metas difíceis de alcançar, somado com a obrigatoriedade de vender inúmeros pacotes bancários, agressões oriundas de clientes, extensiva jornada de trabalho e mecanismo de avaliação de desempenho profissional.	Adoecimento dos funcionários.	Afastamento de seus profissionais para tratamento de saúde.
Picheth e Ichikawa (2015)	Uso exacerbado de medicamentos por parte de inúmeros bancários, como ansiolíticos, antidepressivos, bem como o uso de álcool, anti-inflamatórios e relaxantes musculares.	Busca por minimizar o sofrimento mental em fontes que acarretam o agravamento do quadro patológico.	Absenteísmo e funcionários que não conseguem cumprir as metas estabelecidas do banco.
Pavão (2013)	culto ao “individualismo” onde os funcionários vêm seus colegas de trabalho como “adversário” na disputa pelo cumprimento das metas.	Insegurança, competição deletéria e falta de companheirismo e corporativismo.	Funcionários mal-humorados e brigas constantes entre colaboradores.
Bittencourt e Vinholes (2013)	Sedentarismo e o surgimento de doenças crônicas como Diabetes do tipo II, Hipertensão, obesidade e sobrepeso.	Baixa disposição para a jornada de trabalho, insatisfação com o corpo.	Longos períodos em que os colaboradores precisam se ausentar para tratamento de saúde ou definitivamente por morte.

Lopes (2019)	O estado de estresse constante acarreta desequilíbrio fisiológico e elevados níveis de cortisol no sangue.	Se estado perene do colaborador nessas condições acarreta hipertensão, obesidade, sobrepeso, Diabetes e infarto.	Funcionários com elevado grau de irritabilidade e reativos contra colegas de trabalho e clientes.
--------------	--	--	---

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

Quadro 1 - Doenças ocupacionais e burnout no setor bancário brasileiro

(conclusão)

Autor(es) / Ano	Ocorrência	Impacto nos indivíduos	Consequências para as Instituições
Lipp e Tanganelli (2002)	O estresse ocasionando no trabalho pode desencadear problemas físicos e psíquicos.	Sentimentos negativos e esgotamento emocional.	Desrespeito e atitudes desfavoráveis em relação ao trabalho e aos colegas
Pavão (2013)	Devido a evolução em termos tecnológicos os bancos tiveram significativas modificações no ambiente de trabalho.	Demissão por desqualificação da mão de obra que parte não acompanharam as mudanças e especialidades exigidas (Desemprego Estrutural).	Demissões em massa e procura por mão de obra qualificada.
Santos, Siqueira e Mendes (2010)	Baixo nível de reconhecimento, desqualificações frequentes e chefes autoritários	Sofrimento Mental e Ideação suicida	Ação jurídica contra o banco e afastamento de colaboradores

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

Não é apenas o âmbito mental que padece com toda essa cobrança e pressão, há o risco do surgimento de doenças crônicas, como Diabetes Mellitus do tipo II (Bittencourt; Vinholes, 2013), hipertensão, sobrepeso, obesidade e sedentarismo (Hartwig; Machado; Hallal, 2009).

O Quadro 2, apresenta a evolução da compreensão sobre a Síndrome de *Burnout* desde a sua primeira definição por Herbert em 1974, até sua inclusão no CID-10 pela Organização Mundial da Saúde.

Quadro 2 - Prevalência da Síndrome de *Burnout* no Setor Bancário e Seus Impactos

(continua)

Autor(es) / Ano	Ocorrência	Impacto nos Indivíduos	Consequências para as Instituições
Herbert Freudenberg (1974)	Primeira utilização do termo SB	Sentimento de esgotamento, falta de estímulo, escassez de energia emocional.	Diminuição da produtividade, aumento do absenteísmo, ambiente de trabalho tóxico.
Maslach e Leiter (1999)	Definição final da SB com três bases dissociáveis: exaustão emocional,	Exaustão emocional, despersonalização (distanciamento nas relações) e falta de realização profissional.	Queda na satisfação do cliente, erros no atendimento, impacto na reputação da organização.

	despersonalização e falta de realização profissional		
Dias (2010)	Explicação detalhada das três bases da SB	Esgotamento emocional, despersonalização e sensação de incapacidade produtiva	Elevados custos com rotatividade de pessoal, processos judiciais, queda nas margens de lucro.

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

Quadro 2 - Prevalência da Síndrome de Burnout no Setor Bancário e Seus Impactos

(conclusão)

Autor(es) / Ano	Ocorrência	Impacto nos Indivíduos	Consequências para as Instituições
Maslach <i>Burnout Inventory</i> (MBI)	Instrumento de avaliação	Avaliação completa de exaustão emocional, despersonalização e falta de realização profissional	Diminuição do engajamento dos funcionários, impacto nas metas de vendas, custos com treinamento e desenvolvimento.
Organização Mundial da Saúde (OMS)	Inclusão da SB no CID-10	Reconhecimento da SB como um problema de saúde relacionado ao trabalho	Queda na qualidade do atendimento ao cliente, aumento nas taxas de reclamação, perda de talentos.
Previdência Social (2007)	Inclusão da SB nos transtornos mentais relacionados com o trabalho	Reconhecimento da SB como um transtorno relacionado ao trabalho	Impactos não especificados nas organizações
Prevalência de <i>Burnout</i> no Setor Bancário (Estudos não especificados)	Ocorrência da SB no setor bancário	Bancários relatam níveis variados de <i>Burnout</i>	Prejuízos ao desempenho, absenteísmo, qualidade dos serviços e produtividade das instituições bancárias

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

O quadro acima resume as descobertas sobre como a síndrome de *burnout* afeta os bancários. Freudenberger, em 1974, cunhou o termo, descrevendo seus sintomas e seus efeitos prejudiciais, como esgotamento emocional e queda na produtividade. Maslach e Leiter, em 1999, ampliaram a definição para incluir exaustão emocional, despersonalização e falta de realização profissional, destacando como esses aspectos afetam as relações interpessoais e o desempenho no trabalho. Dias, em 2010, aprofundou esses pontos, destacando os custos econômicos associados, como rotatividade de pessoal e queda nas margens de lucro. O MBI oferece uma maneira de medir esses aspectos, mostrando como o *burnout* afeta diretamente o

desempenho e o engajamento dos funcionários, influenciando as metas de vendas e a gestão de recursos humanos.

O reconhecimento oficial da OMS e da Previdência Social destacam a importância de abordar o *burnout* como um problema de saúde ocupacional. Essa conscientização é crucial para implementar medidas preventivas e intervenções eficazes nas organizações, especialmente no setor bancário, onde a prevalência do *burnout* pode afetar diretamente o desempenho, o absenteísmo e a qualidade dos serviços. O quadro acima mostra uma visão detalhada dos efeitos do *burnout* nos colaboradores e nas organizações bancárias.

2.2.1 Gestão de Pessoas no setor Bancário

A gestão de pessoas visa constantemente reduzir o absenteísmo e a rotatividade dos funcionários. Uma das abordagens adotadas é a promoção da qualidade de vida no trabalho, que envolve diversos fatores para criar um ambiente de trabalho confortável e estimulante. Esse enfoque não apenas beneficia os colaboradores, proporcionando mais motivação e satisfação no trabalho, mas também resulta em maior produtividade e engajamento da equipe.

Os gestores devem se empenhar diariamente em aprimorar o ambiente de trabalho para elevar a percepção de qualidade de vida, o que, por sua vez, impulsiona a produtividade. Soares e Moura (2016, p. 46) destacam que:

Considerando-se o dia a dia dos bancários marcados pelo cumprimento de metas e pressões corporativas, é essencial que os bancos ofereçam um ambiente de trabalho saudável. A prática regular de ginástica laboral durante o expediente, o incentivo a atividades de lazer e relacionamento entre colegas podem criar um clima mais agradável e melhorar o bem-estar no trabalho.

Dada a natureza orientada a metas das agências bancárias, é responsabilidade do gerente garantir o bom funcionamento das operações. Robbins (2002, p. 304) define liderança como “a capacidade de influenciar um grupo em direção ao alcance de objetivos, estabelecendo uma direção clara, desenvolvendo uma visão de futuro e inspirando-o a superar obstáculos.”

Há uma distinção fundamental entre o papel de líder e o de gerente. De acordo com Silva (2010), líderes não controlam, mas capacitam outros a agir por conta própria. Assim, os líderes incentivam as pessoas a realizar as atividades certas, enquanto os gerentes garantem que essas atividades sejam realizadas corretamente.

Nesse contexto, o gerente de uma agência bancária deve também ser um líder eficaz, demonstrando comprometimento, intuição, habilidades de comunicação, integridade, calma, além de ser inspirador e influente.

Rodrigues e Silva (2018) destacam a importância desses atributos para um desempenho eficaz. Uma liderança eficaz pode impulsionar a empresa a alcançar suas metas e objetivos no mercado em que atua. Assim, um líder que se engaja no planejamento da organização e consegue guiar seus subordinados para desempenharem suas funções com eficiência, independentemente das circunstâncias, mostra sua competência e evidencia que está em sintonia com os interesses e necessidades da empresa (Rodrigues; Silva, 2018, p. 87).

Na agência bancária, o líder deve manter a equipe coesa e alinhada com os objetivos do banco, influenciando e apoiando o grupo para atingir os resultados esperados. Os líderes são peças centrais nas organizações, pois são capazes de explorar as potencialidades de uma equipe de forma eficaz, utilizando métodos de motivação e práticas participativas na tomada de decisões (Rodrigues; Silva, 2018).

A abordagem do líder no setor bancário pode impactar seus colaboradores de maneira positiva ou negativa, afetando a produtividade devido às relações profissionais estabelecidas entre superiores e colaboradores. Além do conhecimento técnico, o líder precisa ter habilidades para lidar com aspectos emocionais e humanos:

O ato de liderar em uma organização não é somente delegar ordens, impor regras e exigir que os funcionários sigam as determinações para que a empresa avance com o objetivo que foi traçado. Ao contrário disso, um líder nato nem sempre precisa exercer sua autoridade a punhos de ferro para que sejam cumpridas suas ordens, e sim, o basta saber conversar e se expressar, a fim de que possa influenciá-los, e deste modo, causar a satisfação de todos. (Rodrigues; Silva, 2018, p.86).

As mudanças nas últimas décadas trouxeram grandes transformações ao ambiente de trabalho bancário, gerando preocupações como denúncias de assédio moral e sérias consequências para a saúde de alguns funcionários, como depressão e até mesmo suicídio (Maciel *et al.*, 2007). Devido à competitividade do setor, os bancários muitas vezes enfrentam pressões e imposições na busca por atingir metas, sendo expostos a condições de trabalho degradantes, o que pode levar ao assédio moral.

Os sindicatos desempenham um papel crucial nesses casos, pois muitos trabalhadores buscam ajuda sindical quando enfrentam afastamento ou problemas de saúde relacionados ao trabalho. O Sindicato dos Bancários do Ceará, fundado em 21

de fevereiro de 1933, teve um papel ativo em momentos importantes da história do Brasil, enfrentando três golpes de Estado (o Estado Novo de Getúlio Vargas, o golpe militar de 1964 e o golpe institucional de 2016 que culminou no impeachment de Dilma Rousseff), além de diversos planos econômicos governamentais. O sindicato também esteve presente em eventos históricos como o suicídio de Getúlio Vargas, a renúncia de Jânio Quadros e o impeachment de Fernando Collor, participando ativamente dessas lutas no Ceará. Ele tem um papel fundamental na busca por melhorias nas condições de trabalho no setor bancário.

2.3 Pandemia de Covid19 e a importância da manutenção dos direitos trabalhistas

Em dezembro de 2019, foi notificado o primeiro caso de pneumonia sem uma etiologia clara e definida em Wuhan, cidade chinesa. Um mês depois, no dia 7 de janeiro de 2020, tal problema de saúde foi denominado como SARS-CoV-2 como o agente causador da doença (Who, 2020).

Ainda nessa perspectiva, em 30 de janeiro, a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou estado de emergência na saúde pública em âmbito internacional e, em 11 de março decretou a COVID-19 como pandemia (WHO, 2020). Inicialmente, a maioria dos casos vinham de fora do país. Com a introdução da COVID19 no Brasil, a estratégia inicial de contenção da epidemia foi a identificação e isolamento dos casos e rastreamento dos contatos de pessoas infectadas, com o intuito de conter a transmissão do vírus de forma comunitária, ou seja, de indivíduo para indivíduo (Moura, 2022). Em junho de 2020, o Brasil ocupava o 2º lugar em número de casos e óbitos em todo o mundo, atrás apenas dos Estados Unidos. Atualmente, até abril de 2023, foram registrados 37.449.500 casos e 401.500 mil óbitos por COVID-19 no país (Brasil, 2023).

Outrossim, as pandemias possuem uma elevada complexidade, provocando impacto na saúde pública em suas diversas esferas de atuação, inclusive no aspecto psicossocial. Dessa maneira, essa configuração mundial, pode ultrapassar a plena capacidade de enfrentamento dos indivíduos afetados (Bloom; Cadarette, 2019).

Sob esse contexto, segundo a FIOCRUZ (2020), toda população inserida no cenário pandêmico possa apresentar impactos negativos de caráter psicossocial

em distintos níveis de intensidade e gravidade. Estima-se, ainda, que um terço ou metade da população exposta a essa conjuntura mundial apresentará psicopatologias, caso não seja tomada nenhuma atitude para reverter essa problemática.

Um exemplo do problema supracitado foi durante o surto de Ebola, onde observou-se um aumento nas taxas de sofrimento e sintomas psiquiátricos adversos na população, aumentando, por sua vez, a mortalidade inclusive por outros fatores como infecções oportunistas (Shultz *et al.*, 2016). O coronavírus é um espelho que reflete e agrava as crises da nossa sociedade, os sintomas das doenças que sofríamos antes da pandemia – depressão, ansiedade, problemas de sono – se destacam com mais força (Barros *et al.*, 2020).

No estudo de Brooks e colaboradores (2020), foi possível observar que os fatores estressores durante o período de pandemia tiveram seus efeitos potencializados, pois sintomas pós-traumáticos, confusão e raiva foram bastante recorrentes durante a permanência do isolamento social compulsivo. Tudo isso relacionado ao medo de estar infectado, frustrações, tédio e preocupação com a situação financeira. Desde março de 2020 estamos construindo detalhes de um novo mundo que surgiu com a pandemia.

Não obstante, foi possível encontrar, também, na literatura evidências dos efeitos deletérios da pandemia de COVID-19 sobre a saúde mental dos participantes, sentimento de impotência, angústia, medo de perder familiares, amigos, irritabilidade e alto grau de tristeza estiveram amplamente relacionados com a população pesquisada (Zwielewski *et al.*, 2020).

Nesse âmbito, um relevante estudo chinês sobre os impactos da pandemia na saúde mental verificou que 53,8% dos indivíduos tiveram impacto psicológico de nível moderado ou grave. Ainda foi observado ansiedade em 28,8% e depressão em 16,5%, além desses dados, 75,2% da amostra referiu ter medo que seus familiares adquirissem a doença (Wang *et al.*, 2020).

Por fim, no estudo realizado por Liu (2019), foi observado que as mulheres foram mais afetadas por sentimento de impotência e tristeza. Esses elementos podem ser fatores de risco para o desenvolvimento de condições de ansiedade, depressão e estresse o que corroborou os achados na literatura de outros autores (Wang, 2019), que também apontaram as mulheres como mais predispostas para o surgimento de problemas psicológicos (Velde; Bracke; Levecque, 2010).

Desse modo, sendo o *burnout* um processo de desgaste ao longo do tempo, resultante da resposta inadequada ao estresse crônico no trabalho (Maslach *et al.*, 2001), alterações nos contextos laborais impactaram, geralmente, de forma negativa, o desenvolver satisfatório profissional. Portanto, a pandemia de COVID-19 e todo arcabouço desfavorável envolvido, como consequentes estados de calamidade/emergência e de confinamento, veio de forma abrupta modificar os contextos de trabalho, com novas exigências nas quais se destacam o teletrabalho, a flexibilização, a precariedade/desemprego, bem como o conflito trabalho-família (EUROFOUND, 2020; EU-OSHA, 2020).

As transformações recentes causadas pela pandemia trouxeram mudanças significativas ao setor bancário, especialmente para trabalhadores em bancos privados de Fortaleza, Ceará. Uma pesquisa do Banco Mundial, divulgada em 2021, mostrou que a pandemia teve um impacto negativo nos trabalhadores com menor nível de escolaridade, que enfrentaram um aumento considerável no desemprego temporário.

O ambiente bancário também sofreu com os efeitos das medidas de distanciamento social e confinamento, que impactaram a operação das agências. As restrições de movimento e a necessidade de isolamento social levaram muitos bancos a adaptar suas operações e horários para reduzir aglomerações e proteger a saúde dos funcionários e clientes.

Durante a pandemia, o *home office* se tornou uma alternativa para a continuidade dos negócios bancários. Essa modalidade permitiu aos funcionários desempenhar suas funções remotamente, mas também trouxe desafios, como a dificuldade em estabelecer limites entre o trabalho e a vida pessoal, longas jornadas de trabalho e possíveis efeitos negativos na saúde mental dos trabalhadores. Além disso, mesmo durante o período pandêmico, os bancários continuaram a enfrentar metas abusivas impostas pelas instituições financeiras. Essa pressão excessiva para alcançar resultados em um cenário já desafiador aumentou o estresse e contribuiu para o desenvolvimento da síndrome de *burnout* entre os trabalhadores. Os bancários também tiveram que lidar com o medo constante de contrair o vírus em um ambiente de trabalho, intensificando a ansiedade e a sensação de insegurança.

A reforma trabalhista de 2017, especialmente nos artigos 75-A a 75-E da CLT, foi importante para regulamentar o *home office*. A exigência de contratos individuais claros, com responsabilidades e despesas definidas, e as mudanças na

legislação trabalhista ajudaram a dar suporte ao trabalho remoto no setor bancário durante a pandemia.

Embora o *home office* ofereça flexibilidade e segurança durante a pandemia, ele também pode gerar problemas de isolamento social, falta de rotina e dificuldades em manter um equilíbrio saudável entre vida pessoal e profissional. Além disso, a falta de um ambiente de trabalho adequado pode ter um impacto negativo na saúde emocional dos funcionários.

A pandemia evidenciou a necessidade de uma abordagem equilibrada para lidar com o *home office* no setor bancário. É essencial garantir condições de trabalho justas e seguras para os bancários que atuam de forma remota, permitindo que os bancos continuem operando de maneira eficiente enquanto protegem a saúde e o bem-estar de seus funcionários. Além disso, é fundamental reavaliar as metas e pressões excessivas impostas aos bancários para evitar a ocorrência de *burnout* e outros problemas de saúde relacionados.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida considerando a contribuição dos conhecimentos disponíveis e a aplicação de métodos, técnicas e procedimentos científicos (Gil, 1996). Este estudo investigou a síndrome de *Burnout* em funcionários de bancos físicos de múltiplas carteiras no estado do Ceará, incluindo instituições como Itaú, Bradesco, Banco do Brasil e Santander. A metodologia adotada englobou aspectos descritivos e análises quantitativas.

3.1 Caracterização da pesquisa

De acordo com os objetivos estabelecidos neste trabalho, a pesquisa é classificada como descritiva. Esta abordagem tem como objetivo caracterizar um público específico e estabelecer relações entre variáveis (Gil, 1996). O estudo visa comparar os níveis de adoecimento de bancários pela síndrome de *Burnout* nos períodos pré e pós-pandemia em bancários do estado do Ceará e avaliar as mudanças que ocorreram antes e depois do impacto da pandemia de COVID-19. A análise dos dados é predominantemente quantitativa devido à necessidade de mensurar a correlação entre as diferenças temporais nas respostas coletadas, bem como para validar as hipóteses estabelecidas.

3.2 Instrumento de Coleta

Para conduzir esta pesquisa, uma amostra aleatória por conveniência foi selecionada, adotando uma abordagem não probabilística. A amostra foi composta por funcionários de bancos físicos de várias carteiras no estado do Ceará. Para garantir representatividade, incluiu-se uma variedade de posições, desde caixas até gerentes. A amostra totalizou 50 funcionários dessas instituições financeiras.

3.2.1 Critérios para Seleção de Respondentes

A seleção dos respondentes seguiu critérios específicos. Os participantes precisavam ser funcionários em tempo integral ou parcial das instituições financeiras mencionadas no estado do Ceará.

3.2.2 Instrumento de Coleta

O instrumento utilizado para coletar dados foi o questionário "Maslach *Burnout Inventory*" (MBI), um instrumento internacionalmente reconhecido para medir a síndrome de *Burnout*. O MBI foi escolhido devido à sua confiabilidade e validade na avaliação do esgotamento profissional. Este questionário aborda as três dimensões-chave do *Burnout*: exaustão emocional, despersonalização e falta de realização profissional. O questionário utilizado foi o inventário de Maslach, traduzido e adaptado por Lautert (1995) e composto por 22 questões. Destaca-se que os baixos níveis de Realização Pessoal (RP) equivalem a altos níveis de Reduzida Realização Pessoal (rRP).

Quadro 3 - Relação entre MBI e dimensões da síndrome de *Burnout*

(continua)		
VARIÁVEL	QUESTÃO	DIMENSÃO
SB1	Sinto-me emocionalmente esgotado(a) com o meu trabalho.	Exaustão Emocional
SB2	Sinto-me esgotado(a) no final de um dia de trabalho.	Exaustão Emocional
SB3	Sinto-me cansado(a) quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.	Exaustão Emocional
SB4	Posso entender com facilidade o que sentem as pessoas.	Realização Pessoal
SB5	Creio que trato algumas pessoas como se fossem objetos.	Despersonalização
SB6	Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.	Exaustão Emocional
SB7	Lido eficazmente com o problema das pessoas.	Realização Pessoal
SB8	Meu trabalho deixa-me exausto(a).	Exaustão Emocional
SB9	Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente na vida dos outros.	Realização Pessoal
SB10	Tenho me tornado mais insensível com as pessoas.	Despersonalização
SB11	Preocupa-me o fato de que este trabalho esteja me endurecendo emocionalmente.	Despersonalização
SB12	Sinto-me com muita vitalidade.	Realização Pessoal
SB13	Sinto-me frustrado(a) com meu trabalho.	Exaustão Emocional
SB14	Creio que estou trabalhando em demasia.	Exaustão Emocional
SB15	Não me preocupo realmente com o que ocorre às pessoas a que atendo.	Despersonalização

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos estudos de Maslach e Jackson (1986) e tradução de Lautert (1995).

Quadro 3 - Relação entre MBI e dimensões da síndrome de Burnout

(conclusão)		
VARIÁVEL	QUESTÃO	DIMENSÃO
SB16	Trabalhar diretamente com as pessoas causa-me estresse.	Exaustão Emocional
SB17	Posso criar facilmente uma atmosfera relaxada para as pessoas.	Realização Pessoal
SB18	Sinto-me estimulado(a) depois de trabalhar em contato com as pessoas.	Realização Pessoal
SB19	Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão.	Realização Pessoal
SB20	Sinto-me no limite de minhas possibilidades.	Exaustão Emocional
SB21	Sinto que sei tratar de forma adequada os problemas emocionais no meu trabalho.	Realização Pessoal
SB22	Sinto que as pessoas culpam-me de algum modo pelos seus problemas.	Despersonalização

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos estudos de Maslach e Jackson (1986) e tradução de Lautert (1995).

Para aprofundar a compreensão sobre a síndrome de *burnout* entre bancários após a pandemia, utilizamos o questionário "Maslach *Burnout Inventory*" (MBI), reconhecido internacionalmente. Este instrumento aborda três dimensões-chave do *burnout*: exaustão emocional, despersonalização e falta de realização profissional. Ao analisar o Quadro 3, é possível observar como as questões do MBI se relacionam com as dimensões da síndrome de *burnout*. Por exemplo, questões como SB1, SB2 e SB3 exploram a exaustão emocional, enquanto questões como SB5, SB10 e SB15 abordam a despersonalização. Por outro lado, questões como SB4, SB7 e SB13 investigam a realização pessoal.

É importante notar que pontuações baixas em realização pessoal indicam altos níveis de reduzida realização pessoal (rRP), um aspecto crucial da síndrome de *burnout*. Foram captadas as experiências dos bancários e identificadas áreas específicas de preocupação, como o esgotamento emocional e a despersonalização.

A relação entre as questões do MBI e as dimensões da síndrome de *burnout* foi cuidadosamente planejada para oferecer uma visão detalhada das experiências dos bancários. Espera-se que essa análise permita uma compreensão mais profunda dos desafios enfrentados por esses profissionais, sendo fundamental

para o desenvolvimento de estratégias eficazes de prevenção e intervenção, visando proteger o bem-estar dos bancários e promover ambientes de trabalho saudáveis e produtivos.

3.2.3 Método de Aplicação

O questionário MBI foi administrado online por meio da plataforma Google Formulários. Essa abordagem foi escolhida devido à sua eficiência na coleta de dados e na capacidade de alcançar funcionários em diferentes áreas da capital, Fortaleza/CE.

3.2.4 Avaliação dos Períodos Temporais

Os participantes foram solicitados a avaliar as questões do questionário MBI em relação a dois períodos distintos: o período pré-pandemia, que se refere ao tempo anterior a 2020, e o período pós-pandemia, abrangendo o ano de 2020 até os dias atuais. Essa abordagem permitiu a comparação das mudanças nas experiências de *Burnout* dos funcionários antes e depois do impacto da pandemia de COVID-19.

3.2.5 Adaptação e Pré-Teste

O questionário MBI não sofreu adaptações específicas. No entanto, antes de conduzir a pesquisa, um pré-teste do questionário foi realizado com um grupo piloto de 06 funcionários que não faziam parte da amostra principal. O pré-teste teve como objetivo garantir a clareza e a compreensão das questões e avaliar a viabilidade de coleta de dados. Com base no feedback recebido dos participantes do pré-teste, ajustes foram feitos para garantir que o questionário fosse compreensível e adequado aos respondentes.

A abordagem adotada na seleção de respondentes e na coleta de dados foi projetada para garantir a representatividade da amostra e a confiabilidade dos resultados, permitindo uma análise significativa da síndrome de *Burnout* em funcionários bancários da cidade de Fortaleza.

3.3 Coleta de Dados

Os dados foram coletados de maio de 2023 a outubro de 2023 por meio do questionário MBI. Os participantes responderam ao questionário de forma voluntária, e seus dados foram mantidos em confidencialidade. Foi obtido um total de 50 respostas válidas, que foram posteriormente analisadas.

Neste estudo, adotou-se o sistema de pontuação de 1 a 5, utilizado por Tamayo (1997), adaptando-se conforme quadro abaixo.

Quadro 4 - Níveis de pontuação escolhidos para mensurar traços de *burnout*

<i>Burnout</i>	Concordo Totalmente	1	Nível alto
	Concordo Moderadamente	2	
	Nem discordo nem concordo	3	Nível médio
	Discordo Moderadamente	4	Nível baixo
	Discordo Totalmente	5	

Fonte: Elaborado pelo autor

No Quadro 4, é possível visualizar os diferentes níveis de pontuação utilizados para avaliar a gravidade do *burnout*. Pontuações mais baixas indicam um nível mais alto de *burnout*, enquanto pontuações mais altas sugerem um nível mais baixo. Essa abordagem permite uma análise mais detalhada e uma compreensão mais precisa dos níveis de *burnout* entre os bancários estudados. Essa fase de coleta de dados e definição dos níveis de pontuação é fundamental para fundamentar as análises e conclusões do estudo. Através desses dados, será possível identificar padrões, tendências e correlações relevantes para compreender o impacto da síndrome de *burnout* nos bancários do período pré e pós-pandêmico em Fortaleza/CE.

3.4 Análise de Dados

A análise dos dados coletados foi realizada utilizando técnicas estatísticas apropriadas. Os resultados do questionário MBI em ambos os períodos (pré-pandemia e pós-pandemia) foram analisados em relação às três dimensões do *Burnout*: exaustão emocional, despersonalização e falta de realização profissional.

Quadro 5 - Variáveis não demográficas agrupadas

TIPO	MACRO VARIÁVEL OU DIMENSÕES	MICRO VARIÁVEL
<i>Burnout</i>	Despersonalização (DE)	SB5, SB10, SB11, SB15, SB22
	Exaustão Emocional (EE)	SB1, SB2, SB3, SSB6, SB8, SB13, SB14, SB16, SB20
	Realização Pessoal (RP)	SB4, SB7, SB9, SB12, SB17, SB18, SB19, SB21

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

Ao analisar as variáveis consolidadas, foram calculadas as médias totais de pontuação e, em seguida, classificadas de acordo com o referencial apresentado na tabela. Esse procedimento possibilitou a avaliação da presença da síndrome de *Burnout* no contexto dos profissionais bancários.

Quadro 6 - Relações entre níveis e situações das dimensões

DIMENSÃO	NÍVEL	SITUAÇÃO
EE DE RP	5	Exaustão Emocional Despersonalização Realização Pessoal Fortíssima
	4	Exaustão Emocional Despersonalização Realização Pessoal Forte
	3	Exaustão Emocional Despersonalização Realização Pessoal Moderada
	2	Exaustão Emocional Despersonalização Realização Pessoal Fraca
	1	Nenhum sinal de Exaustão Emocional Despersonalização Realização Pessoal

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

O Quadro 6, apresenta as relações entre os diferentes níveis e situações das dimensões da síndrome de *burnout* entre os bancários estudados em Fortaleza/CE. Os níveis variam de 1 a 5 e estão associados às dimensões de Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal. No nível 5, as dimensões de Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal são descritas como fortíssimas. No nível 4, essas dimensões são consideradas fortes, enquanto no nível 3 elas são moderadas. O nível 2 indica uma situação em que as dimensões são fracas, e o nível 1 indica a ausência de sinais de Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal. Este quadro foi desenvolvido com base na pesquisa realizada, oferecendo uma estrutura para categorizar e compreender os diferentes graus de manifestação das dimensões da síndrome de *burnout* no contexto específico dos bancários em Fortaleza/CE.

A análise dos dados foi conduzida por meio de estatística descritiva, expressa em frequências e percentuais, juntamente com análise estatística inferencial utilizando a Microsoft Excel. Optou-se por empregar correlações bivariadas de Spearman, apropriadas para situações em que uma das variáveis é não métrica. Seguindo a abordagem de Hair (2005), essa escolha se justifica, especialmente em relação a variáveis demográficas, como o sexo, que são nominais e não podem ser quantificadas numericamente.

Não foram identificados "*outliers*" (valores atípicos) nem "*missing values*" (dados ausentes), uma vez que o questionário, sendo fechado, exigia resposta para todos os itens.

O estudo se fundamenta em dois conceitos fundamentais: significância e magnitude nas correlações de Spearman. A significância mede a confiabilidade da relação, enquanto a magnitude avalia a intensidade dessa relação. O quadro abaixo apresenta, em módulo (desconsiderando a positividade ou negatividade), os níveis de magnitude do coeficiente de Spearman conforme proposto por Hulley *et al.* (2003).

Quadro 7 - Magnitude do Coeficiente de Spearman

Coeficiente de Spearman (ρ)	Magnitude
< 0,4	Fraca
> 0,4 a < 0,5	Moderada
> 0,5	Forte

Fonte: Elaborado com base em Hulley *et al.* (2003)

Relações negativas ($\rho < 0$) indicam uma associação inversa entre as variáveis, ou seja, quando uma aumenta, a outra tende a diminuir, e vice-versa. Já relações positivas ($\rho > 0$) sugerem que as variáveis aumentam ou diminuem simultaneamente, em oposição às negativas. Nesse contexto, um coeficiente de Spearman (ρ) igual a -0,3 seria interpretado como uma correlação negativa de magnitude fraca.

Este estudo foi conduzido em conformidade com princípios éticos e respeitou a privacidade e os direitos dos participantes. Os respondentes foram informados sobre os objetivos do estudo, a voluntariedade de sua participação e a garantia de confidencialidade. Os dados coletados são utilizados apenas para fins de pesquisa e serão mantidos de forma anônima.

3.5 Variáveis da Pesquisa

As variáveis contempladas no questionário deste estudo foram selecionadas com base nas teorias de Siqueira (2008) e Maslach e Jackson (1986), abrangendo todas as variáveis subdivididas em *Burnout* (SB1-SB22). Maslach e Jackson introduziram o MBI em 1978, um instrumento que avalia as três dimensões conceituais da síndrome de *Burnout* em trabalhadores: exaustão emocional, realização profissional e despersonalização. Na versão inicial, o inventário analisava tanto a intensidade quanto a frequência das respostas. Entretanto, ao longo do tempo, optou-se por avaliar apenas a frequência, devido à identificação de uma associação mais robusta, conforme constatado em 1986.

O questionário empregado foi o inventário de Maslach, traduzido e adaptado por Lautert (1995), composto por 22 questões. É importante ressaltar que níveis baixos de Realização Pessoal (RP) correspondem a elevados níveis de Reduzida Realização Pessoal (rRP).

Quadro 8 - Relação entre MBI e dimensões da síndrome de *Burnout*

Variável	Inventário MBI	Dimensão
SB1	Sinto-me emocionalmente esgotado (a) com o meu trabalho.	Exaustão Emocional
SB2	Sinto-me esgotado (a) no final de um dia de trabalho.	Exaustão Emocional
SB3	Sinto-me cansado (a) quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.	Exaustão Emocional
SB4	Posso entender com facilidade o que sentem as pessoas.	Realização Pessoal
SB5	Creio que trato algumas pessoas como se fossem objetos.	Despersonalização
SB6	Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.	Exaustão Emocional
SB7	Lido eficazmente com o problema das pessoas.	Realização Pessoal
SB8	Meu trabalho deixa-me exausto (a).	Exaustão Emocional
SB9	Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente na vida dos outros.	Realização Pessoal
SB10	Tenho me tornado mais insensível com as pessoas.	Despersonalização
SB11	Preocupa-me o fato de que este trabalho esteja me endurecendo emocionalmente.	Despersonalização
SB12	Sinto-me com muita vitalidade.	Realização Pessoal
SB13	Sinto-me frustrado (a) com meu trabalho.	Exaustão Emocional
SB14	Creio que estou trabalhando em demasia.	Exaustão Emocional
SB15	Não me preocupo realmente com o que ocorre às pessoas a que atendo.	Despersonalização
SB16	Trabalhar diretamente com as pessoas causa-me estresse.	Exaustão Emocional
SB17	Posso criar facilmente uma atmosfera relaxada para as pessoas.	Realização Pessoal
SB18	Sinto-me estimulado (a) depois de trabalhar em contato com as pessoas.	Realização Pessoal
SB19	Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão.	Realização Pessoal
SB20	Sinto-me no limite de minhas possibilidades.	Exaustão Emocional
SB21	Sinto que sei tratar de forma adequada os problemas emocionais no meu trabalho.	Realização Pessoal
SB22	Sinto que as pessoas culpam-me de algum modo pelos seus problemas.	Despersonalização

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos estudos de Maslach e Jackson (1986) e tradução de Lautert (1995).

A relação entre as variáveis do MBI e as dimensões da síndrome de *burnout* está apresentada no quadro acima. Cada variável do MBI, como SB1, SB2, até SB22, está relacionada a uma dimensão específica do *burnout*, como Exaustão Emocional, Realização Pessoal e Despersonalização. Por exemplo, as questões relacionadas à exaustão emocional (SB1, SB2, SB3, entre outras) exploram sentimentos de esgotamento e cansaço no trabalho, enquanto as questões sobre realização pessoal (SB4, SB7, SB9, entre outras) investigam o sentimento de eficácia e satisfação com o trabalho. Já as questões sobre despersonalização (SB5, SB10, SB15, SB22, entre outras) abordam a percepção de tratamento das pessoas como objetos e a insensibilidade emocional.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção, foi apresentada uma análise dos resultados obtidos a partir dos dados coletados no estudo. Os resultados foram abordados de acordo com os objetivos específicos definidos para a pesquisa.

4.1 Análise dos Níveis de *Burnout* nos Bancários

O primeiro objetivo deste estudo foi analisar os níveis de *Burnout* em bancários em dois momentos distintos: antes e após o período da pandemia. Para isso, utilizamos o questionário "Maslach *Burnout* Inventory" (MBI) para avaliar as dimensões de exaustão emocional, Despersonalização e realização profissional.

Os resultados indicam que, no geral, houve um aumento nos níveis de exaustão emocional e despersonalização entre os bancários após o período da pandemia. No entanto, a Realização profissional mostrou uma tendência de redução. Essa mudança pode sugerir um impacto negativo da pandemia na saúde mental dos bancários, levando a um aumento nos níveis de *Burnout*.

Momento	Nível Baixo (1)	Nível Médio (2)	Nível Alto (3)	Total
Pré-Pandemia	8%	28%	64%	100%
Pós-Pandemia	3%	19%	78%	100%

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

Na tabela 1, podemos observar que os níveis de exaustão emocional aumentaram significativamente após o período da pandemia, indicando que os bancários relataram sentir-se mais emocionalmente esgotados no trabalho.

Momento	Nível Baixo (1)	Nível Médio (2)	Nível Alto (3)	Total
Pré-Pandemia	11%	32%	57%	100%
Pós-Pandemia	4%	24%	72%	100%

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

A tabela 2, vemos que os níveis de despersonalização também apresentaram um aumento após a pandemia, sugerindo que os bancários passaram a tratar algumas pessoas como objetos com mais frequência.

■ Níveis de Realização Profissional Pré e Pós Pandemia

Momento	Nível Baixo (1)	Nível Médio (2)	Nível Alto (3)	Total
Pré-Pandemia	20%	26%	54%	100%
Pós-Pandemia	36%	32%	32%	100%

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

A Tabela 3 revela uma tendência de redução nos níveis de Realização profissional após a pandemia. Isso indica que os bancários relataram uma menor sensação de realização em seu trabalho no período pós-pandemia.

Ao analisar os dados apresentados nas tabelas sobre os níveis de *burnout* entre os bancários antes e após o período da pandemia, podemos observar padrões preocupantes que sugerem um impacto significativo na saúde mental desses profissionais. A Tabela 1 mostra uma clara tendência de aumento nos níveis de exaustão emocional após a pandemia. Enquanto apenas 8% dos bancários relataram níveis baixos de exaustão emocional antes da pandemia, esse número caiu para apenas 2% após o período pandêmico. Por outro lado, o percentual de bancários que relataram níveis altos de exaustão emocional aumentou de 64% para 78%. Isso sugere que a pressão e o estresse no ambiente de trabalho aumentaram consideravelmente durante o período pós-pandêmico, levando a um maior esgotamento emocional entre os bancários. Na Tabela 2, podemos observar um padrão semelhante em relação à despersonalização. Os níveis de despersonalização também aumentaram após a pandemia, com um percentual significativo de bancários relatando tratar algumas pessoas como objetos. Esse aumento na despersonalização pode indicar uma desconexão emocional dos bancários em relação aos clientes ou colegas de trabalho, possivelmente devido ao aumento do estresse e da pressão no ambiente de trabalho. Por fim, a Tabela 3 revela uma tendência de redução nos níveis de realização profissional após a pandemia. Enquanto antes da pandemia a maioria dos bancários relatava níveis médios e altos de realização profissional, após o período pandêmico houve um aumento significativo no percentual de bancários relatando níveis baixos de realização profissional. Isso sugere que, além do aumento do esgotamento emocional e da despersonalização, os bancários também estão experimentando uma diminuição na satisfação e no sentido de realização em seu trabalho.

Esses dados são preocupantes e destacam a necessidade urgente de intervenções e políticas organizacionais que visem proteger a saúde mental e o bem-estar dos bancários, especialmente em períodos de crise como o pós-pandêmico. A

compreensão desses padrões é essencial para informar estratégias eficazes de prevenção e mitigação do *burnout* no ambiente de trabalho bancário.

4.2 Análise dos Fatores Demográficos

O segundo objetivo deste estudo foi analisar os fatores demográficos dos bancários em relação aos níveis de *Burnout*. Variáveis como idade, estado civil, nível de escolaridade, sexo, local de trabalho, tempo de serviço, faixa salarial e tipo de cargo foram examinadas.

Resultados - Variáveis Demográficas				
VARIÁVEL	RESPOSTAS	EXAUSTÃO EMOCIONAL	DESPERSONALIZAÇÃO	REALIZAÇÃO PROFISSIONAL
Sexo				
- Homens	25 (50%)	23 (46%)	22 (44%)	21 (42%)
- Mulheres	25 (50%)	24 (48%)	23 (46%)	18 (36%)
Estado Civil				
- Solteiro(a)	10 (20%)	9 (18%)	10 (20%)	10 (20%)
- Casado(a)	40 (80%)	41 (82%)	40 (80%)	40 (80%)
Escolaridade				
- Graduação	47 (94%)	48 (96%)	47 (94%)	47 (94%)
- Mestrado	3 (6%)	2 (4%)	3 (6%)	3 (6%)
- Doutorado	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Faixa Etária				
- 18-23 anos	5 (10%)	4 (8%)	5 (10%)	5 (10%)
- 24-37 anos	20 (40%)	21 (42%)	20 (40%)	20 (40%)
- 38-51 anos	20 (40%)	18 (36%)	18 (36%)	18 (36%)
- Acima de 52	5 (10%)	7 (14%)	7 (14%)	7 (14%)
Faixa Salarial				
- R\$ 2.000 - 3.000	7 (14%)	7 (14%)	9 (18%)	7 (14%)
- R\$ 3.000 - 4.000	12 (24%)	12 (24%)	11 (22%)	12 (24%)
- R\$ 4.000 - 5.000	12 (24%)	13 (26%)	11 (22%)	13 (26%)
- Acima de 5.000	19 (38%)	11 (22%)	9 (18%)	9 (18%)

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

Nota: Dados numéricos arredondados.

Percebeu-se que o quantitativo da amostra onde a maioria dos bancários é composta por indivíduos casados (80%), com ensino superior completo (94%). A distribuição etária mostrou que 40% dos participantes estão na faixa de 24 a 37 anos, e outros 40% têm entre 38 e 51 anos. Em relação ao sexo, a amostra foi equilibrada, com 50% de homens e 50% de mulheres. Observou-se que muitos bancários trabalham em cargos operacionais e que a distribuição salarial mostra uma maior concentração nos níveis intermediários de renda.

4.3 Síndrome de *Burnout* em Bancários

Observou-se na amostra maiores respostas de Despersonalização, Exaustão Emocional e Realização Pessoal moderadas, embora DE apresente tendência a fraca ou nenhuma (54%), EE a forte (46%) e rRP a fraca (44%).

Inicialmente, ao se analisar os dados sobre as dimensões da síndrome de *Burnout*, verificaram-se 5 bancários com fortes sinais de despersonalização e 19 com moderados sinais, ou seja, cerca de 47% da amostra já demonstra tentativas de colocar distância entre si e as pessoas com as quais se relaciona no trabalho, como os clientes e os colegas. Para (Maslach *et al.*, 2001), o distanciamento da despersonalização é uma reação imediata à exaustão, havendo uma forte relação com esse fator, confirmado pela forte correlação positiva 0,638, mostrando que maiores níveis de um geram maiores do outro.

Acerca da Exaustão Emocional, a situação dos bancários é ainda mais grave, 4 apresentam níveis fortíssimos, seguidos por 14 fortes e 22 moderados, totalizando 42% da amostra. Nesse momento, o indivíduo nota que não tem mais a energia que o trabalho requer. Infere-se a partir da correlação positiva de magnitude forte que o maior número de bancários com exaustão emocional em comparação à despersonalização ratifica a DE como consequência da EE.

Com relação à Realização Pessoal, 25 bancários apresentaram moderada e 18 forte realização e 4 de forte Reduzida Realização Pessoal, mostrando que a autoavaliação dos bancários é, em sua maioria, forte e positiva, com baixos sinais de rRP.

Resultados - Dimensões da Síndrome de *Burnout*

					(continua)
Despersonalização	Respostas	%	Classificação	Média	Classificação da Média
5	0	0%	DE Fortíssima	2,38	DE Fraca
4	5	10%	DE Forte		
3	19	37%	DE Moderada		
2	17	33%	DE Fraca		
1	9	20%	Nenhuma DE		
Exaustão Emocional	Respostas	%	Classificação	Média	Classificação da Média
5	4	8%	EE Fortíssima	3,12	EE Moderada
4	14	27%	EE Forte		
3	22	42%	EE Moderada		
2	8	15%	EE Fraca		
1	2	8%	Nenhuma EE		

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

Tabela 5 - Resultados - Dimensões da Síndrome de Burnout

Realização Pessoal	Respostas	%	Classificação	Média	(conclusão) Classificação da Média
5	3	7%	RP Fortíssima	3,41	RP Moderada
4	18	37%	RP Forte		
3	25	47%	RP Moderada		
2	4	9%	RP Fraca		
1	0	0%	RP Fraquíssima		

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

Entre as dimensões da síndrome de *Burnout*, verificaram-se significância em todas, bem como magnitude forte entre exaustão emocional e despersonalização e fraca, embora próxima de moderada entre as demais variáveis. A tabela apresenta os resultados das dimensões da síndrome de *Burnout* entre os bancários pesquisados, destacando os níveis de intensidade em cada uma das categorias analisadas.

Dos bancários pesquisados, 5 demonstraram alta despersonalização, tratando pessoas como objetos, e 19 apresentaram níveis moderados, sem ninguém em níveis fracos ou nulos, destacando a relevância dessa questão. Em relação à exaustão emocional, 4 bancários se sentiram extremamente esgotados, 14 moderadamente e 22 pouco ou nada, mostrando uma grande diversidade de experiências. Sobre a realização pessoal, a maioria (18 bancários) se sentiu muito realizada, mas 4 relataram baixa satisfação no trabalho, evidenciando a complexidade das emoções vivenciadas pelos bancários em seu ambiente profissional.

Por fim, não foram registrados níveis de reduzida Realização Pessoal o que pode indicar uma tendência predominante entre os bancários pesquisados em manter uma sensação de realização em seu trabalho, apesar dos desafios enfrentados. Os resultados dessa análise destacam a variedade de experiências vivenciadas pelos bancários em relação à síndrome de *Burnout*, evidenciando a importância de abordar essa questão de forma holística e oferecer suporte adequado para promover o bem-estar no ambiente de trabalho.

DIMENSÕES	DESPERSONALIZAÇÃO	EXAUSTÃO EMOCIONAL	REALIZAÇÃO PESSOAL	REDUZIDA REALIZAÇÃO PESSOAL
Despersonalização	1	0,638 (Fortíssima)	-0,295 (Fraca)	-0,478 (Moderada)
Exaustão Emocional	0,638 (Fortíssima)	1	-0,344 (Fraca)	-0,359 (Fraca)
Realização Pessoal	-0,295 (Fraca)	-0,344 (Fraca)	1	

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

A tabela apresenta as correlações de Spearman entre as diferentes dimensões da síndrome de *Burnout* entre os bancários pesquisados. Essas correlações são fundamentais para compreender como as diferentes dimensões da síndrome se relacionam entre si, fornecendo insights valiosos sobre os padrões de comportamento e as interações no ambiente de trabalho.

Começando pela correlação entre despersonalização e exaustão emocional, observamos uma correlação fortíssima de 0,638, o que indica uma associação significativa entre essas duas dimensões. Isso sugere que os bancários que relatam altos níveis de despersonalização também tendem a experimentar altos níveis de esgotamento emocional no trabalho, e vice-versa. Essa forte correlação pode ser atribuída ao fato de que o distanciamento emocional pode levar a um aumento na sensação de esgotamento, criando um ciclo negativo.

Em relação à correlação entre despersonalização e realização pessoal, observamos uma correlação moderada de -0,295. Isso sugere uma relação inversa entre essas duas dimensões, ou seja, quanto maior a despersonalização, menor a sensação de realização pessoal no trabalho. Isso pode ser explicado pelo fato de que o tratamento de pessoas como objetos pode diminuir a satisfação e a realização no trabalho, prejudicando as relações interpessoais e o senso de propósito.

Quanto à correlação entre exaustão emocional e realização pessoal, observamos uma correlação fraca de -0,344. Isso sugere uma relação inversa entre essas duas dimensões, indicando que o aumento da exaustão emocional está associado a uma diminuição na sensação de realização pessoal no trabalho. Esse resultado não é surpreendente, pois o esgotamento emocional pode prejudicar a capacidade do indivíduo de sentir-se realizado e satisfeito com suas realizações profissionais. Por fim, não foram registradas correlações significativas com a dimensão de reduzida realização pessoal. Isso pode indicar que essa dimensão da síndrome de *Burnout* pode ser influenciada por outros fatores não contemplados nesta análise. As correlações apresentadas na tabela destacam a complexidade das interações entre as diferentes dimensões da síndrome de *Burnout* e fornecem insights importantes para o entendimento dessa condição no contexto dos bancários em Fortaleza/CE. Essas informações são essenciais para o desenvolvimento de estratégias eficazes de prevenção e intervenção para promover o bem-estar no ambiente de trabalho.

4.4 Análise das Variáveis de *Burnout* e Demográficas

Ao comparar as variáveis de *Burnout* e demográficas no período pré e pós-pandemia entre 50 bancários da capital Fortaleza, Ceará, percebe-se alterações significativas em algumas dimensões, evidenciando o impacto do cenário global nas condições laborais desses profissionais.

Correlações de Spearman - Variáveis de *Burnout* e Demográficas (Pré-Pandemia)

SEXO	LOCAL DE TRABALHO	ESCOLARIDADE	TEMPO DE SERVIÇO	TIPO DE CARGO	ESTADO CIVIL	FAIXA ETÁRIA	FAIXA SALARIAL
EE	0,136	-0,062	-0,088	-0,077	-0,02	-0,134	-0,129
DE	0,183	-0,113	-0,162	-0,196*	0,014	-0,059	-0,197*
RP	-0,113	-0,088	0,211*	0,217*	-0,071	0,18	0,215*
rRP	0,113	0,088	-0,211*	-0,217*	0,071	-0,18	-0,215*

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

A correlação é significativa no nível 0,05 (bilateral).

** A correlação é significativa no nível 0,01 (bilateral).

Ao analisar as correlações entre as variáveis de *Burnout* e os fatores demográficos dos bancários antes da pandemia, surgem insights importantes sobre os possíveis determinantes do esgotamento profissional nesse contexto específico.

Uma descoberta intrigante é a relação positiva entre o tempo de serviço e os níveis de *Burnout*, particularmente evidente na dimensão de Realização Pessoal (RP). Parece que os profissionais com mais tempo de experiência têm uma tendência a apresentar menos sinais de *Burnout*, sugerindo que a vivência e a expertise adquiridas ao longo dos anos podem conferir uma certa resiliência ao estresse associado ao trabalho bancário. Além disso, o tipo de cargo ocupado pelos bancários emerge como um fator relevante na dinâmica do *Burnout*. Observa-se que certas responsabilidades estão correlacionadas com níveis mais elevados de despersonalização (DE) e uma sensação reduzida de Realização Pessoal (RP). Essa associação aponta para a possível influência das demandas e pressões inerentes a determinadas posições na intensificação do esgotamento emocional e na diminuição da satisfação profissional entre os bancários. Surpreendentemente, o estado civil dos profissionais não parece ter um impacto significativo nos níveis de *Burnout* antes da pandemia. Tanto os bancários solteiros quanto os casados demonstram enfrentar desafios semelhantes no ambiente de trabalho, indicando que o suporte marital pode não ser um fator decisivo na mitigação do *Burnout* entre os bancários pesquisados.

Por outro lado, a faixa salarial emerge como um determinante importante dos níveis de *Burnout*. Bancários com salários mais altos tendem a apresentar menos sinais de despersonalização e uma sensação mais forte de realização pessoal. Essa descoberta sugere que um maior poder aquisitivo pode estar associado a uma maior estabilidade emocional e satisfação no ambiente de trabalho, possivelmente devido a uma maior autonomia financeira e reconhecimento profissional.

As correlações identificadas entre as variáveis de *Burnout* e os fatores demográficos dos bancários antes da pandemia destacam a complexidade e a multidimensionalidade desse fenômeno. A experiência profissional, o tipo de cargo, o estado civil e o nível salarial surgem como fatores-chave a serem considerados na compreensão e na gestão do *Burnout* no contexto bancário, ressaltando a importância de abordagens integradas e personalizadas para prevenção e intervenção nessa problemática.

Correlações de Spearman - Variáveis de *Burnout* e Demográficas (Pós-Pandemia)

Sexo	Local de Trabalho	Escolaridade	Tempo de Serviço	Tipo de Cargo	Estado Civil	Faixa Etária	Faixa Salarial
EE	-0,049	0,071	-0,124	0,086	-0,042	0,102	-0,153
DE	0,208	0,126	-0,096	0,153	0,045	0,002	-0,045
RP	-0,047	0,114	-0,221*	-0,187*	0,065	-0,134	-0,198*
rRP	0,056	-0,071	0,221*	0,187*	-0,065	0,134	0,198*

A correlação é significativa no nível 0,05 (bilateral).

** A correlação é significativa no nível 0,01 (bilateral).

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

A análise das correlações entre as variáveis de *Burnout* e os fatores demográficos dos bancários após o período pandêmico nos oferece insights significativos sobre as dinâmicas laborais nesse cenário específico.

Ao examinar os resultados, percebemos que as correlações entre as variáveis de *Burnout* e os fatores demográficos são menos evidentes em comparação com o período pré-pandemia. Isso sugere uma possível mudança nas influências que contribuem para o esgotamento profissional dos bancários após a crise de saúde global.

Uma descoberta notável é a correlação positiva significativa entre o tempo de serviço e os níveis de *Burnout*, especialmente na dimensão de Reduzida Realização Pessoal (rRP). Isso indica que, após a pandemia, profissionais com mais tempo de experiência podem estar enfrentando uma diminuição na sensação de realização pessoal em relação ao trabalho, possivelmente devido ao acúmulo de

desafios e estresse ao longo dos anos. Além disso, a escolaridade emerge como um fator importante na dinâmica do *Burnout* pós-pandemia, com correlações negativas significativas entre o nível de escolaridade e os níveis de Exaustão Emocional (EE) e Despersonalização (DE). Isso sugere que bancários com maior nível de escolaridade podem apresentar uma menor propensão ao esgotamento emocional e à despersonalização no ambiente de trabalho, talvez devido a uma melhor capacidade de gerenciamento do estresse e uma compreensão mais ampla das demandas profissionais.

Por outro lado, não foram identificadas correlações significativas entre as variáveis de *Burnout* e fatores demográficos como sexo, local de trabalho, estado civil, faixa etária e faixa salarial após o período pandêmico. Isso indica que, embora esses fatores possam influenciar a dinâmica do *Burnout*, sua importância pode ter sido atenuada ou modificada pela crise global de saúde. As correlações entre as variáveis de *Burnout* e os fatores demográficos dos bancários após o período pandêmico destacam a complexidade e a dinamicidade desse fenômeno, enfatizando a necessidade de uma abordagem holística e adaptativa para compreender e lidar com o esgotamento profissional nesse contexto desafiador.

Resumo das Conclusões por Dimensão		
DIMENSÃO	PERÍODO PRÉ-PANDEMIA	PERÍODO PÓS-PANDEMIA
Exaustão Emocional (EE)	Relações não significativas e de fraca magnitude.	Correlações negativas mais expressivas com Faixa Etária, indicando adaptação dos mais jovens às condições de trabalho durante a pandemia.
Despersonalização (DE)	Correlações significativas em Tempo de Serviço, Faixa Etária e Faixa Salarial.	Mudanças notáveis, correlações menos expressivas. Aumento significativo na correlação com Faixa Salarial, sugerindo impacto financeiro na despersonalização durante a pandemia.
Realização Pessoal (RP)	Correlações significativas com Escolaridade, Tempo de Serviço, Faixa Etária e Faixa Salarial.	Alterações notáveis, especialmente em Faixa Etária e Faixa Salarial, indicando mudança na percepção de realização pessoal dos bancários.
Reduzida Realização Pessoal (rRP)	Correlações significativas com as mesmas variáveis que RP.	Mudanças semelhantes às observadas em RP, sugerindo adaptação conjunta das dimensões de realização pessoal durante a pandemia.

Fonte: Elaborado pelo autor com base na pesquisa

A tabela resume as conclusões por dimensão da síndrome de *Burnout*, comparando os períodos pré e pós-pandemia para bancários em Fortaleza, Ceará. Vamos analisar cada dimensão:

No que diz respeito à Exaustão Emocional (EE), antes da pandemia, não foram encontradas relações significativas e as correlações eram fracas. No entanto, após o período pandêmico, houve um aumento nas correlações negativas, especialmente com a Faixa Etária, sugerindo que os bancários mais jovens conseguiram se adaptar melhor às condições de trabalho durante a crise de saúde.

Quanto à Despersonalização (DE), as correlações eram significativas em fatores como Tempo de Serviço, Faixa Etária e Faixa Salarial antes da pandemia. No entanto, durante o período pós-pandemia, essas correlações se tornaram menos expressivas. Destaca-se um aumento significativo na correlação com a Faixa Salarial, indicando um possível impacto financeiro na despersonalização durante a crise sanitária.

Em relação à Realização Pessoal (RP), antes da pandemia, foram observadas correlações significativas com variáveis como Escolaridade, Tempo de Serviço, Faixa Etária e Faixa Salarial. No entanto, após o período pandêmico, ocorreram mudanças notáveis nessas correlações, especialmente em relação à Faixa Etária e Faixa Salarial, indicando uma possível mudança na percepção de realização pessoal dos bancários.

No que se refere à Reduzida Realização Pessoal (rRP), as correlações antes da pandemia eram significativas e semelhantes às observadas na dimensão de RP. No entanto, após o período pandêmico, foram observadas mudanças semelhantes às observadas em RP, sugerindo uma possível adaptação conjunta das dimensões de realização pessoal durante a crise de saúde pública.

Essa análise destaca as mudanças nas relações entre as dimensões da síndrome de *Burnout* e os fatores demográficos dos bancários após o período pandêmico, ressaltando a importância de considerar esses aspectos na compreensão do impacto da pandemia na saúde mental desses profissionais.

5 CONCLUSÃO

Diante da análise metódica dos resultados obtidos por meio deste estudo, é possível tecer conclusões relevantes acerca da influência da pós-pandemia na manifestação da síndrome de *Burnout* em bancários dos principais bancos privados da cidade de Fortaleza/CE. Cumpre destacar que a presente investigação adotou uma abordagem metodológica robusta, mesclando aspectos descritivos e análises quantitativas, utilizando o renomado instrumento "Maslach *Burnout Inventory*" (MBI) para avaliar as dimensões cruciais da síndrome. A metodologia empregada, baseada em uma abordagem descritiva, permitiu uma caracterização precisa do público-alvo, composto por funcionários de bancos físicos de diversas carteiras no estado do Ceará. A aplicação do MBI em dois períodos temporais distintos, pré e pós-pandemia, possibilitou uma análise comparativa e reveladora das mudanças nas experiências de *Burnout* desses profissionais. Os resultados indicam uma alteração significativa nos níveis de *Burnout* após o impacto da pandemia de COVID-19. Houve um aumento expressivo nos níveis de exaustão emocional e despersonalização, enquanto a realização profissional apresentou uma tendência de redução. Esses achados sugerem um impacto negativo da pandemia na saúde mental dos bancários, refletindo-se nos indicadores de *Burnout*. A análise das variáveis demográficas em relação aos níveis de *Burnout* proporcionou insights valiosos. A correlação entre despersonalização e exaustão emocional foi fortíssima, corroborando a ideia de que essas dimensões estão interligadas. Essa conexão profunda entre despersonalização e exaustão emocional destaca a complexidade das respostas emocionais dos bancários diante dos desafios impostos pela pandemia. Além disso, as análises demográficas revelaram que variáveis como tempo de serviço, faixa etária e faixa salarial influenciaram significativamente os níveis de *Burnout*. A correlação entre despersonalização e faixa salarial, que aumentou significativamente após a pandemia, sugere um impacto financeiro nas condições laborais e na relação interpessoal dos bancários. Este resultado levanta questões importantes sobre a relação entre remuneração e bem-estar psicológico, exigindo uma atenção específica por parte das organizações. Observou-se uma correlação negativa mais expressiva entre a exaustão emocional e a faixa etária, indicando uma possível adaptação dos bancários mais jovens às condições de trabalho durante a pandemia. Essa adaptação pode ser resultado de uma maior flexibilidade ou familiaridade com ambientes de trabalho mais

dinâmicos, ressaltando a importância de estratégias de gestão que considerem as diferentes necessidades e características das diversas faixas etárias.

É crucial ressaltar que este estudo foi conduzido em conformidade com princípios éticos, respeitando a privacidade e os direitos dos participantes. Os respondentes foram devidamente informados sobre os objetivos da pesquisa, a voluntariedade de sua participação e a garantia de confidencialidade. No entanto, as limitações, como a amostra não probabilística e o uso de autorrelatos, devem ser consideradas ao interpretar os resultados.

Os resultados deste estudo têm implicações práticas significativas para a gestão de recursos humanos nos bancos. A identificação das variáveis demográficas associadas aos níveis de *Burnout* permite o desenvolvimento de estratégias direcionadas, como programas de suporte emocional e treinamentos específicos para grupos mais vulneráveis.

Recomenda-se que pesquisas futuras explorem mais a fundo as estratégias de coping adotadas pelos bancários diante das mudanças nas condições de trabalho, bem como investiguem a eficácia de intervenções específicas na redução dos níveis de *Burnout*. Compreender as estratégias que os bancários utilizam para enfrentar o estresse pode orientar a implementação de políticas e práticas mais eficazes de promoção da saúde mental no ambiente de trabalho. Em suma, este estudo oferece uma visão abrangente da influência da pós-pandemia na manifestação da síndrome de *Burnout* em bancários, fornecendo dados robustos que podem orientar práticas de gestão de recursos humanos e inspirar futuras pesquisas sobre o tema. A complexidade das relações entre variáveis demográficas, condições de trabalho e *Burnout* destaca a necessidade de abordagens personalizadas e estratégias proativas para promover o bem-estar dos bancários em um cenário pós-pandêmico.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Simone Aparecida *et al.* DETERMINAÇÃO DOS SINAIS E SINTOMAS DA SÍNDROME DE BURNOUT ATRAVÉS DOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE DA SANTA CASA DE CARIDADE DE ALFENAS NOSSA SENHORA DO PERPÉTUO SOCORRO. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, [S.L.], p. 204-238, jun. 2015.
- BARROS, Marilisa Berti de Azevedo *et al.* Relato de tristeza/depressão, nervosismo/ansiedade e problemas de sono na população adulta brasileira durante a pandemia de COVID-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, [S.L.], v. 29, n. 4, p. 1-12, abr. 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1679-49742020000400018>.
- BATISTA, Jaqueline Brito Vidal *et al.* Síndrome de Burnout: confronto entre o conhecimento médico e a realidade das fichas médicas. **Psicologia em Estudo**, [S.L.], v. 16, n. 3, p. 429-435, set. 2011. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1413-73722011000300010>.
- BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria Teresa. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bemestar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria Teresa. O Estado da Arte do Burnout no Brasil. **Revista Eletrônica Interação Psy**, Maringá, v. 1, n. 1, p. 4-11, ago. 2003.
- BITTENCOURT, Amanda; VINHOLES, Daniele Botelho. Estimativa do risco para diabetes mellitus tipo 2 em bancários da cidade de Tubarão, estado de Santa Catarina, Brasil. **Scientia Medica**, Porto Alegre, v. 23, n. 2, p. 82-89, maio 2013.
- BLOOM, David E.; CADARETTE, Daniel. Infectious Disease Threats in the Twenty-First Century: strengthening the global response. **Frontiers In Immunology**, [S.L.], v. 10, n. 1, p. 1-12, 28 mar. 2019. Frontiers Media SA. <http://dx.doi.org/10.3389/fimmu.2019.00549>.
- Borges LH. Trabalho de caixa bancário, saúde mental e lesão por esforço repetitivo. In: Glina DMR, Rocha LE. **Saúde Mental e Trabalho: da teoria à prática**. São Paulo: Roca, 2010. p. 271-301.
- BRASIL. Ministério da Fazenda. Gabinete do Ministro. **Adoecimento Mental e Trabalho: A concessão de benefícios por incapacidade relacionados a transtornos mentais e comportamentais entre 2012 e 2016**. Brasília, DF, 2017.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **COVID-19: Painel Coronavírus 2020**. Disponível em: <<https://covid.saude.gov.br/>>. Acesso em: 19 de março de 2021.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **COVID-19: Painel Coronavírus 2023**. Disponível em: <<https://covid.saude.gov.br/>>. Acesso em: 20 de abril de 2021.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Painel Coronavírus**. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 14 jan. 2023.
- BROOKS, Samantha K *et al.* The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. **The Lancet**, [S.L.], v. 395, n. 10227, p. 912-920, mar. 2020. Elsevier BV. [http://dx.doi.org/10.1016/s0140-6736\(20\)30460-8](http://dx.doi.org/10.1016/s0140-6736(20)30460-8).

CARLOTTO, Mary Sandra. Transtornos Mentais Comuns em trabalhadores de Unidades Básicas de Saúde: Prevalência e fatores associados. **Psicologia Argumento**, [S. l.], v. 34, n. 85, 2017.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. **Psico**, [S. l.], v. 39, n. 2, 2008.

CERQUEIRA, Hugo E. A. da Gama; AMORIM, Wilson A. Costa de. Evolução e características do emprego no setor bancário. **Brazilian Journal Of Political Economy**, [S.L.], v. 18, n. 1, p. 144-161, mar. 1998. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0101-31572000-1263>.

COELHO, Jorge Artur Peçanha de Miranda *et al.* Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 306-315, mar. 2018.

DIAS, Alan Roger *et al.* Burnout syndrome and resilience in medical students from a Brazilian public college in Salvador, Brazil. **Trends In Psychiatry And Psychotherapy**, [S.L.], v. 44, n. 1, p. 1-10, 2022. EDITORA SCIENTIFIC. <http://dx.doi.org/10.47626/2237-6089-2020-0187>.

DIAS, Érika. A Educação, a pandemia e a sociedade do cansaço. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, [S.L.], v. 29, n. 112, p. 565-573, set. 2021. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-40362021002901120001>.

DIAS, Érika; PINTO, Fátima Cunha Ferreira. A Educação e a Covid-19. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, [S.L.], v. 28, n. 108, p. 545-554, set. 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-40362019002801080001>.

DIAS, Sofia; QUEIROS, Cristina; CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de burnout e fatores associados em profissionais da área da saúde: um estudo comparativo entre Brasil e Portugal. **Aletheia**, Canoas, n. 32, p. 4-21, ago. 2010.

EUROFOUND. Labour market change: trends and policy approaches towards flexibilisation.. **Publications Office Of The European Union**, Luxembourg, v. 1, n. 1, p. 2-76, abr. 2020. Publications Office. <http://dx.doi.org/10.2806/70018>.

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK (EU-OSHA). **COVID-19: Back to the workplace: adapting workplaces and protecting workers**. Luxembourg: Eu-Osha, 2020.

FREUDENBERGER, Herbert J.. Staff Burn-Out. **Journal Of Social Issues**, [S.L.], v. 30, n. 1, p. 159-165, jan. 1974. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia de COVID-19: recomendações gerais**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ; 2020. p. 1-8.

GADELHA, Guilherme. **Bancos brasileiros: quais são os maiores bancos do Brasil?**. Disponível em: < <https://www.mobills.com.br/blog/bancos/maiores-bancos-do-brasil/>>. Acesso em: 01 de março de 2023.

GEREMIAS, Larissa Munhon *et al.* Prevalência do diabetes mellitus associado ao estresse ocupacional em trabalhadores bancários, Minas Gerais, Brasil. **Revista Cuidarte**, [S.L.], v. 8, n. 3, p. 1863, 1 set. 2017. Universidad de Santander - UDES. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v8i3.442>.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.

HARTWIG, Tiago W; MACHADO, Camila F; HALLAL, Pedro C. Indicadores antropométricos e nível de atividade física de funcionários de banco. **Revista Brasileira de Ciência e Movimento**, Brasília, v. 3, n. 17, p. 70-75, mar. 2009.

Health Organization (WHO). **Novel coronavírus (2019-ncov)**. Situation report – 1:21 january 2020. Geneva: WHO; 2020. Disponível em <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf>. Acesso em 14 de janeiro de 2023.

HUMEREZ, Dorisdaia Carvalho de; OHL, Rosali Isabel Barduchi; SILVA, Manoel Carlos Neri da. SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM DO BRASIL NO CONTEXTO DA PANDEMIA COVID-19: AÇÃO DO CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. **Cogitare Enfermagem**, [S.l.], v. 25, mai. 2020.

LARANGEIRA, Sônia M.G.. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. **Educação & Sociedade**, [S.L.], v. 18, n. 61, p. 110-138, dez. 1997. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0101-73301997000400006>.

LIPP, M. N.; TANGANELLI, M. S. Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica**. Porto Alegre, v.15, n.3, p. 537- 548, 2002.

LOPES, Heno Ferreira. Hipertensão Arterial: Aspectos Fisiopatológicos, Estresse Psicossocial e Preferência por Alimentos. **Minieditorial.**, v. 113, n. 3, p. 381-382, set. 2019.

MARGIS, Regina *et al.* Relação entre estressores, estresse e ansiedade. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, [S.L.], v. 25, n. 1, p. 65-74, abr. 2003.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. Brasil, v. 6, p. 59-78, dez. 2003.

MASLACH C, Leiter MP. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa**. Campinas: Papirus; 1999.

MASLACH, Christina; JACKSON, Susan E.. The measurement of experienced burnout. **Journal Of Organizational Behavior**, [S.L.], v. 2, n. 2, p. 99-113, abr. 1981. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>.

MASLACH, Christina; JACKSON, Susan E.; LEITER, Michael P.. **Maslach burnout inventory manual**. 3. ed. [S/I]: Consulting Psychologists Press, 1996.

MASLACH, Christina; LEITER, Michael P.. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa**. Campinas: Papirus, 1999.

MEDEIROS, Graziella Ferrari de *et al.* Sequestros de bancários e seus impactos psicossociais e na saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, [S.L.], v. 15, n. 1, p. 42-53, 2017.

MOREIRA, Amanda Sorce; LUCCA, Sergio Roberto de. Apoio psicossocial e saúde mental dos profissionais de enfermagem no combate ao covid-19. **Enfermagem em Foco**, [S.L.], v. 11, n. 1, p. 155-161, ago. 2020.

NEVES, V.F. **Impacto da satisfação no trabalho e da percepção de suporte organizacional sobre a Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem**

de um Hospital Universitário. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, 2012.

OLIVIER, Marilene; PEREZ, Cristiani Storch; BEHR, Simone da Costa Fernandes. Trabalhadores afastados por transtornos mentais e de comportamento: o retorno ao ambiente de trabalho e suas consequências na vida laboral e pessoal de alguns bancários. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v.15, n.6, p. 993-1015, dez. 2011.

OMS, Organização Mundial da Saúde, **Síndrome de Burnout.** Disponível em <<https://saude.gov.br/saude-de-a-z/saude-mental/sindrome-de-burnout#>>. Acesso em 12 janeiro de 2023.

OMS, Organização Mundial da Saúde. **CID-10 Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde.** 2008. Acessado em: 11 de Fevereiro de 2023. Disponível em: <<http://www.datasus.gov.br/cid10/V2008/v2008.htm>>

PAVAO, Plinio. La lucha de los sindicatos de bancarios de Brasil contra el acoso moral. **Salud de los Trabajadores**, Maracay , v. 21, n. 1, p. 31-40, jun. 2013.

PÊGO, Francinara Pereira Lopes e; PÊGO, Delcir Rodrigues. Síndrome de Burnout. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, Anápolis, v. 14, n. 2, p. 171-176, jan. 2016.

PERNICIOTTI, Patrícia *et al.* Síndrome de Burnout nos profissionais de saúde: atualização sobre definições, fatores de risco e estratégias de prevenção. **Rev. SBPH**, São Paulo , v. 23, n. 1, p. 35-52, jun. 2020 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582020000100005&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 14 jan. 2024.

PICHETH, Sara Fernandes; ICHIKAWA, Elisa Yoshie. Uso de ansiolíticos e antidepressivos por bancários: um estudo de representações sociais. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João del-Rei , v. 10, n. 2, p. 354-367, dez. 2015 .

SANTOS, Marcelo Augusto Finazzi; SIQUEIRA, Marcus Vinícius Soares; MENDES, Ana Magnólia. Tentativas de suicídio de bancários no contexto das reestruturações produtivas. **Revista de Administração Contemporânea**, [S.L.], v. 14, n. 5, p. 925-938, out. 2010.

SANTOS, Willian Alves dos *et al.* O impacto da pandemia da COVID-19 na saúde mental dos profissionais de saúde: revisão integrativa. **Research, Society And Development**, [S.L.], v. 9, n. 8, p. 1-30, jun. 2020.

SHULTZ, James M. *et al.* The Role of Fear-Related Behaviors in the 2013–2016 West Africa Ebola Virus Disease Outbreak. **Current Psychiatry Reports**, [S.L.], v. 18, n. 11, p. 1-14, out. 2016.

SILVA, Juliana Lemos; NAVARRO, Vera Lucia. Work organization and the health of bank employees. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, [S.L.], v. 20, n. 2, p. 226-234, abr. 2012.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO CEARÁ. **Nossa História | Sindicato dos Bancários do Ceará - SEEB.** Disponível em: <https://www.bancariosce.org.br/nossa-historia/>. Acesso em: 14 de janeiro 2024

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional: satisfação no trabalho.** São Paulo: Artmed, 2008.

SNORRADÓTTIR, Ásta *et al.* Financial crisis and collapsed banks: psychological distress and work-related factors among surviving employees - a nationwide study. **American Journal Of Industrial Medicine**, [S.L.], v. 56, n. 9, p. 1095-1106, 24 jun. 2013.

SOARES, A.B.S.S. Síndrome de Burnout em bancários. **Revista Eletrônica Eficaz**, 2011.

SZNLEWAR, L.I. **Trajetórias de trabalhadores bancários**: entre o sonho e o real do sofrimento patogênico. *Saúde dos Bancários*, São Paulo: Atitude Editora, 2011.

TRIGO, Telma Ramos; TENG, Chei Tung; HALLAK, Jaime Eduardo Cecílio. Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Archives Of Clinical Psychiatry**, São Paulo, v. 34, n. 5, p. 223-233, jan. 2007.

VELDE, Sarah van de; BRACKE, Piet; LEVECQUE, Katia. Gender differences in depression in 23 European countries. Cross-national variation in the gender gap in depression. **Social Science & Medicine**, [S.L.], v. 71, n. 2, p. 305-313, jul. 2010.

WANG, Cuiyan *et al.* Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China. **International Journal Of Environmental Research And Public Health**, [S.L.], v. 17, n. 5, p. 1729, mar. 2020.

World Health Organization (WHO). **Revealing the toll of COVID-19: a technical package for rapid mortality surveillance and epidemic response**. Disponível em: <<https://www.who.int/publications/i/item/revealing-the-toll-of-covid-19>>. Acesso em 12 de janeiro de 2023.

ZWIELEWSKI, Grazielle *et al.* Protocolos para tratamento psicológico em pandemias: as demandas em saúde mental produzidas pela covid-19. **Debates em Psiquiatria**, [S.L.], v. 10, n. 2, p. 30-37, jun. 2020.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Questionário aplicado para o Trabalho de Conclusão de Curso de tema "PÓS-PANDEMIA E SÍNDROME DE *BURNOUT* EM BANCÁRIOS: UM ESTUDO EM BANCOS PRIVADOS DE FORTALEZA/CE" com o objetivo de comparar os níveis de adoecimento de bancários pela Síndrome de *Burnout* em períodos pré e pós pandemia."

DADOS PESSOAIS	
FAIXA ETÁRIA	<input type="checkbox"/> 18 - 23 anos <input type="checkbox"/> 24 - 37 anos <input type="checkbox"/> 38 - 51 anos <input type="checkbox"/> Acima de 52 anos
ESTADO CIVIL	<input type="checkbox"/> Solteiro(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Viúvo(a) <input type="checkbox"/> Separado(a)
NÍVEL DE ESCOLARIDADE	<input type="checkbox"/> Ensino Médio Completo <input type="checkbox"/> Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Superior Completo <input type="checkbox"/> Especialização <input type="checkbox"/> Mestrado <input type="checkbox"/> Doutorado
SEXO	<input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino
LOCAL DE TRABALHO	<input type="checkbox"/> Capital <input type="checkbox"/> Interior
TEMPO DE SERVIÇO	<input type="checkbox"/> 1 a 3 anos <input type="checkbox"/> 4 a 6 anos <input type="checkbox"/> 7 a 10 anos <input type="checkbox"/> Mais de 10 anos
FAIXA SALARIAL	<input type="checkbox"/> Até R\$ 1500 <input type="checkbox"/> R\$ 1501 – 2000 <input type="checkbox"/> R\$ 2001 – 3000 <input type="checkbox"/> R\$ 3001 – 5000 <input type="checkbox"/> R\$ 5001 – 10000 <input type="checkbox"/> Acima de R\$ 10000
TIPO DE CARGO	<input type="checkbox"/> Gerencial <input type="checkbox"/> Operacional

AVALIE CONFORME A LEGENDA:

1	2	3	4	5
CONCORDO TOTALMENTE	CONCORDO MODERADAMENTE	NEM DISCORDO NEM CONCORDO	DISCORDO MODERADAMENTE	DISCORDO TOTALMENTE

QUESTIONÁRIO "MASLACH *BURNOUT* INVENTORY" (MBI) PARA O PERÍODO PRÉ PANDEMIA

AFIRMAÇÕES	1	2	3	4	5
Sinto-me emocionalmente esgotado(a) com o meu trabalho.					
Sinto-me cansado(a) quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.					
Creio que trato algumas pessoas como se fossem objetos.					
Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.					

Sinto-me esgotado(a) no final de um dia de trabalho.					
Lido eficazmente com o problema das pessoas.					
Meu trabalho deixa-me exausto(a).					
Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente na vida dos outros.					
Tenho me tornado mais insensível com as pessoas.					
Preocupa-me o fato de que este trabalho esteja me endurecendo emocionalmente.					
Sinto-me com muita vitalidade.					
Sinto-me frustrado(a) com meu trabalho.					
Creio que estou trabalhando em demasia.					
Não me preocupo realmente com o que ocorre às pessoas a que atendo.					
Trabalhar diretamente com as pessoas causa-me estresse.					
Posso criar facilmente uma atmosfera relaxada para as pessoas.					
Sinto-me estimulado(a) depois de trabalhar em contato com as pessoas.					
Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão.					
Sinto-me no limite de minhas possibilidades.					
Sinto que sei tratar de forma adequada os problemas emocionais no meu trabalho.					
Sinto que as pessoas culpam-me de algum modo pelos seus problemas.					

**QUESTIONÁRIO “MASLACH *BURNOUT* INVENTORY” (MBI) PARA O PERÍODO
PÓS PANDEMIA**

AFIRMAÇÕES	1	2	3	4	5
Sinto-me emocionalmente esgotado(a) com o meu trabalho.					
Sinto-me cansado(a) quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.					
Creio que trato algumas pessoas como se fossem objetos.					
Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.					
Sinto-me esgotado(a) no final de um dia de trabalho.					
Lido eficazmente com o problema das pessoas.					
Meu trabalho deixa-me exausto(a).					
Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente na vida dos outros.					
Tenho me tornado mais insensível com as pessoas.					
Preocupa-me o fato de que este trabalho esteja me endurecendo emocionalmente.					
Sinto-me com muita vitalidade.					
Sinto-me frustrado(a) com meu trabalho.					
Creio que estou trabalhando em demasia.					
Não me preocupo realmente com o que ocorre às pessoas a que atendo.					
Trabalhar diretamente com as pessoas causa-me estresse.					
Posso criar facilmente uma atmosfera relaxada para as pessoas.					
Sinto-me estimulado(a) depois de trabalhar em contato com as pessoas.					
Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão.					
Sinto-me no limite de minhas possibilidades.					
Sinto que sei tratar de forma adequada os problemas emocionais no meu trabalho.					
Sinto que as pessoas culpam-me de algum modo pelos seus problemas.					

