

A Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no Setor Bancário

Fernanda Coelho da Silva
fernandacoelhodasilva@hotmail.com
Pio XII

Pamilla Servare Braga
pamilla_servare@hotmail.com
Pio XII

Luciano de Oliveira Alves
loalves@hotmail.com
Pio XII

Resumo:Esse artigo tem como objetivo identificar os estressores em funcionários de uma agência bancária, o que é a Síndrome de Burnout, suas consequências e as medidas que podem ser tomadas para reduzir o estresse dentro da organização. O estudo analisa as possibilidades de ocorrência da Síndrome de Burnout nas agências bancárias e apresentar a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho. A metodologia utilizada foi composta de pesquisa exploratória, bibliográfica, descritiva e estudo de caso com os seguintes tópicos: Qualidade de vida no trabalho, Estresse e a Síndrome de Burnout. Também foi feita uma pesquisa de campo com 06 funcionários de um banco, situado à Avenida Expedido Garcia no bairro Campo Grande em Cariacica no Espírito Santo, onde os resultados foram coletados através de questionário aberto. A pesquisa mostrou que fatores como, cadeiras e mesas impróprias para o trabalho, mal posicionamento dos equipamentos, clientes e usuários incompreensíveis, metas a cumprir, falta de segurança e, em muitos casos, a inadequada relação de trabalho entre gerentes e funcionários, onde estes se julgam desfavorecidos em relação àqueles, fazem com que o nível de estresse se intensifique.

Palavras Chave: Qualidade de Vida - Estresse - Síndrome de Burnout - -



1- INTRODUÇÃO

Em meio ao caos do cotidiano, o setor bancário encontra-se cada vez mais saturado de clientes devido à facilidade de acesso ao crédito. Mesmo com o advento da automação e do uso da Internet, as agências bancárias vêm enfrentando um número considerável de clientes e usuários querendo ser bem atendidos e com o menor tempo de espera. Os profissionais tentam atender à demanda, porém, ainda há clientes insatisfeitos principalmente com o tempo de fila e a demora no atendimento.

No mundo financeiro econômico, onde os bancos prestam um serviço de suma importância para a economia mundial, os profissionais que ali trabalham devem ser valorizados para melhor desempenhar sua função. A partir desse pré-suposto o estudo proposto vem analisar o estresse no atendimento bancário e verificar se a intensidade do estresse está gerando a Síndrome de *Burnout*.

A Síndrome de *Burnout* (SB) é “[...] como o fruto de situações de trabalho, em situações de estresse crônico entre profissionais que apresentam grandes expectativas em relação ao seu desenvolvimento profissional e dedicação à profissão” (CATALDI, 2002, p.50).

Este estudo contribui para o fortalecimento das equipes consultadas, pois com a opinião de gerentes e funcionários, através de entrevistas, poderão ser encontradas maneiras de melhorar as condições de trabalho, aperfeiçoar a relação entre gestores e subordinados, o que é favorável à gestão, que por sua vez implica na qualidade da equipe proporcionando uma maior predisposição dos funcionários em atender e em ser ágeis no atendimento.

Assim, buscando adequar as relações entre gerentes e funcionários, tem-se um estudo em uma agência bancária, localizada em Campo Grande, Cariacica/ES, para analisar se há algum fator que possa gerar a Síndrome de *Burnout* e, como consequência, afetar a Qualidade de Vida no Trabalho e a desenvoltura profissional dos que ali trabalham.

Com os inúmeros fatores que determinam a qualidade de vida dos funcionários e os níveis de estresse que quando não identificados podem ter consequências como a Síndrome de *Burnout*, tem-se o seguinte problema de pesquisa: Quais fatores contribuem para o estresse e que medidas podem ser tomadas para que o mesmo não se torne a Síndrome de *Burnout*?

Como objetivo principal, esse estudo visa identificar os estressores que podem contribuir negativamente no rendimento do funcionário dentro da organização o que consequentemente afetará a qualidade de vida.

No contexto supracitado propõem-se como objetivos intermediários: Identificar, por meio de entrevista, os fatores que podem gerar o estresse nos funcionários da agência; Apresentar através de pesquisa bibliográfica o que é e as possíveis consequências da Síndrome de *Burnout*; Encontrar métodos que possam reduzir o estresse dentro da agência.

Dentre os diversos meios que podem interferir e prejudicar o funcionário em seu trabalho, o estudo propõe-se a apresentar alguns estressores que podem interferir no rendimento do funcionário e se restringe a alguns sintomas ligados ao estresse. E verificar algumas consequências que levam ao surgimento da Síndrome de *Burnout*. Para esta pesquisa tem-se como referência uma agência bancária localizada em Campo Grande, Cariacica/ES.



Assim, o estudo torna-se relevante por identificar e analisar as situações que levam ao estresse e que caso não venha a ser tratado pode provocar o surgimento da Síndrome de *Burnout*. Com isso tem-se este estudo para avaliar e apresentar os motivos que levam ao *Burnout* e a interferência que este causa na qualidade de vida dos funcionários da agência estudada.

2 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 - QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O termo referente à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) “[...] foi cunhado por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas” (CHIAVENATO, 2005, p. 448).

Para melhorar o desempenho de seu atendimento as organizações bancárias procuram proporcionar a seus clientes externos o melhor acolhimento possível, o que inclui atendê-los sempre bem, com cortesia e agilidade e isso, como consequência, acaba afetando a saúde e a qualidade de vida dos funcionários, porque estes ficam expostos na maior parte do tempo a um ambiente de pressão. Assim torna-se importante satisfazer o cliente interno para que o mesmo garanta um bom atendimento ao cliente externo.

Para bem atender o cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno. Isso significa que, para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer os seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido (CHIAVENATO, 2005, p. 448).

É no ambiente de trabalho que as pessoas passam a maior parte do tempo e este ambiente deve contribuir para que o indivíduo possa desempenhar suas funções de forma satisfatória. Assim, as pessoas podem dar algo de si mesmas e conseqüentemente esperaram algo em troca, objetivando terem resultados que podem ser de curto ou de longo prazo. Um local de trabalho diversificado, atrativo, estável e agradável faz com que o funcionário viva bem no dia a dia e tenha um bom desempenho nas atividades que exerce.

A maneira pela qual esse ambiente é moldado e estruturado influencia poderosamente na qualidade de vida das pessoas. Mais do que isso: influencia o próprio comportamento e os objetivos pessoais de cada ser humano (CHIAVENATO, 1997, p. 9).

Torna-se relevante que as empresas busquem implementar programas que tragam resultados positivos para a qualidade de vida no trabalho dos seus profissionais, objetivando a satisfação dos mesmos no desenvolvimento de suas tarefas.

Os empregados, conseqüentemente, passam a querer trabalhar em lugares mais agradáveis. Assim, as empresas são desafiadas a investir no ambiente, tanto para atrair talentos quanto para melhorar a produtividade do trabalho (GIL, 2001, p. 46).

A qualidade de vida no trabalho é de suma importância para todos dentro da organização, pois esta implica no condicionamento físico e mental do indivíduo. Se o profissional estiver bem consigo mesmo pode desempenhar suas funções adequadamente e produzir até mais que o esperado, não sendo assim, pode levar consigo, para o ambiente profissional, aspectos negativos que gerarão um trabalho forçado, mal qualificado, prejudicando a empresa.



Para que uma empresa possa se desenvolver internamente é necessário que seus funcionários contribuam para esse crescimento, assim Gil (2001) descreve que os funcionários serão produtivos quando sentirem que as funções que executam são prazerosas e que “[...]é adequado a suas habilidades e que são tratados como pessoas. Não se pode esquecer que parte significativa da vida das pessoas é dedicada ao trabalho e que para muitas o trabalho constitui a maior fonte de identificação pessoal” (GIL, 2001, p. 46).

Há diversos estudos sobre qualidade de vida, sobre como praticá-la e de quem é a responsabilidade pela sua formulação e execução dentro da organização, porém na década de 90, “[...] a qualidade de vida passou a ser encarada como responsabilidade de todos, e o gerente de recursos humanos passou a ser considerado em muitas empresas o gerente da garantia da qualidade”. (GIL, 2001, p. 264).

2.2 – ESTRESSE

Frente a tantas variáveis que podem influenciar o bom funcionamento da empresa, o excesso de estresse vem se tornando um fator cada vez mais preocupante e prejudicial. O estresse refere-se “[...] a resposta fisiológica e emocional de um indivíduo aos estímulos que nele requerem demandas físicas ou psicológicas e que criam incerteza e a falta de controle pessoal quando resultados importantes estão em jogo” (DALFT, 2007, p. 363).

O estresse dentro das organizações pode se tornar uma medida para avaliar situações que podem beneficiar ou prejudicar a qualidade do ambiente de trabalho dos funcionários. O estresse é “[...] vivido no trabalho pela capacidade de adaptação, na qual sempre está envolvido o equilíbrio obtido entre exigência e capacidade. Se o equilíbrio for atingido, obter-se-á o bem-estar; se for negativo, gerará diferentes graus de incerteza, conflitos e sensação de desamparo”(FRANÇA et al., 2002, p.301).

O crescimento econômico e tecnológico faz com que as organizações se adéquem às novas tecnologias, porém o funcionário que vive em um ambiente que sofre constantes mudanças pode desenvolver estresse. Nesse contexto, Robbins (2001) descreve que “o novo ambiente de trabalho de hoje é cada vez mais caracterizado por funcionários que assumem cargas e horários de trabalho maiores, dispõem de menos recursos com que trabalhar, enfrentam mais ambigüidades no dia-a-dia e menor segurança no emprego”. (ROBBINS, 2001, p. 472). Esses fatores podem trazer conseqüências no bem estar do funcionário ao desempenhar suas funções.

O estresse no trabalho provoca sérias conseqüências tanto para o empregado como para a organização. As conseqüências humanas do estresse incluem ansiedade, depressão, angústia e várias conseqüências físicas como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes (CHIAVENATO, 2005, p. 433).

Existem dois tipos de estresse, o *eustress* e o *distress*. O “*Eustress*: tensão com equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados. *Distress*: tensão com rompimento do equilíbrio biopsicossocial por excesso ou falta de esforço, incompatível com tempo, resultados e realização” (FRANÇA e RODRIGUES, 1999, p. 38).

Para Hitt, Miller e Colela (2007):

“[...] o *eustress* é o estresse positivo, que resulta do ato de enfrentar desafios e dificuldades com a expectativa de sucesso. O *eustress* é energizante e motivador. [...] Se



o nível elevado de estresse se estende por um tempo prolongado, o resultado é *distress*, ou estresse ruim”. (HITT, MILLER e COLELA, 2007, p.198).

Pode-se dizer que o *eustress* é a resposta de estresse suave e controlável e podem ser estimulantes ao indivíduo, possibilitando crescimento, prazer, desenvolvimento emocional e intelectual. Já o *distress*, que é o oposto, sobrevem quando o estresse ultrapassa um determinado limite que se difere de organismo para organismo (PEREIRA, 2010).

2.3 - SÍNDROME DE *BURNOUT*

A comunicação humana é feita de diversas formas. No caso dos bancos o contato é feito, na maioria das vezes, diretamente com o cliente externo. Devido a essa proximidade, o profissional fica exposto a diversos níveis de tensão psicológica, agravado por sua responsabilidade em atender à demanda que está crescendo a cada dia. A Síndrome de *Burnout* surgiu em 1974, descoberta pelo psicólogo Freudenberger quando tratava um de seus pacientes que trazia consigo energias negativas, impotência relacionada ao desgaste profissional.

De acordo com os autores Santini e Molina Neto (2005):

FREUDENBERGER (1974) caracteriza como um sentimento crônico de desânimo, de apatia, de despersonalização que atinge o trabalhador. Para o autor, essa síndrome afeta principalmente os trabalhadores encarregados de cuidar, ou seja, pessoas que trabalham em contato direto com outras (SANTINI e MOLINA NETO, 2005, p. 209 e 210).

O conceito de *Burnout* se divide em diversos termos, porém todos similares, todos derivam do excesso de estresse sofrido pelo funcionário.

Os psicólogos americanos na década de 80 colocaram o *burnout* “como o fruto de situações de trabalho, em situações de stress crônico entre profissionais que apresentam grandes expectativas em relação ao seu desenvolvimento profissional e dedicação à profissão” (CATALDI, 2002, p. 50).

A Síndrome de *Burnout* é “[...] uma metáfora para significar aquilo, ou aquele, que chegou ao seu limite e, por falta de energia, não tem mais condições de desempenho físico ou mental” (PEREIRA, 2010, p. 21). Assim o ambiente de trabalho torna-se um fator que pode contribuir para o desenvolvimento dessa síndrome.

Segundo França e Rodrigues (1999):

O burnout seria a resposta emocional a situações de stress crônico em função de relações intensas – em situação de trabalho – com outras pessoas ou de profissionais que apresentam grandes expectativas em relação a seus desenvolvimentos profissionais e dedicação a profissão; no entanto, em função de diferentes obstáculos, não alcançaram o retorno esperado. (FRANÇA e RODRIGUES, 1999, p.48).

Para Rossi, Perrewé e Sauter (2007):

O *burnout* não é um problema das pessoas, mas do ambiente social em que trabalham. A estrutura e o funcionamento do local de trabalho moldam a forma pela qual as pessoas interagem entre si e como elas realizam seu trabalho. E, quando este local de trabalho não reconhece o lado do trabalho e há importantes incompatibilidades entre a natureza do trabalho e a natureza das pessoas, então haverá um risco maior de *burnout* (ROSSI, PERREWÉ e SAUTER, 2007, p. 53 e 54).

As pessoas que sofrem dessa síndrome possuem diversos sintomas, dentre eles Varella (2011) descreve que sua principal característica é o estado de tensão emocional e estresse crônico



provocado por condições de trabalho que exige relacionamento interpessoal intenso gerando desgastes físicos, emocionais e psicológicos. O sintoma típico do *burnout* é a sensação de esgotamento físico e emocional que reflete em atitudes negativas, como ausência no trabalho, agressividade, isolamento, mudanças bruscas de humor, irritabilidade, dificuldade de concentração, lapsos de memória, ansiedade, depressão, pessimismo, baixa autoestima, dor de cabeça, enxaquecas, cansaço, palpitação, pressão alta, dores musculares, insônia, crises de asma, distúrbios gastrintestinais são manifestações físicas que podem estar associadas à síndrome¹.

Para alguns autores a síndrome de *burnout* é multidimensional podendo estar em três dimensões, sendo Exaustão Emocional, Despersonalização e redução da Realização Profissional. A exaustão emocional refere-se à sensação de esgotamento tanto físico como mental, ao sentimento de não dispor mais de energia para absolutamente nada, onde se chegou ao limite de suas possibilidades. A despersonalização esta relacionada a personalidade do indivíduo, onde este sofreu ou vem sofrendo alterações que o leva a um contato frio e impessoal com usuários de seus serviços, passando a denotar atitudes de cinismo e ironia em relação as pessoas e indiferença ao que pode vir aos demais. A redução da realização profissional evidencia o sentimento de insatisfação com as atividades laborais que vem realizando, sentimento de insuficiência, baixa autoestima no trabalho (PEREIRA, 2010).

Segundo Castro e Zanelli (2007):

É possível afirmar que a definição da síndrome de burnout é multidimensional, ou seja, compreende um conjunto de três variáveis ou dimensões essenciais que especificam e demarcam tal fenômeno, quais sejam: a exaustão emocional (EE), a despersonalização (D) e a diminuição da realização pessoal (DRP). A variável exaustão emocional (EE) é caracterizada pelo fato da pessoa encontrar-se exaurida, esgotada, sem energia para enfrentar um outro projeto, as outras pessoas e incapaz de recuperar-se de um dia para o outro (Maslach, Shaufeli & Leiter, 2001). Seus indicadores, conforme descritos por Maslach e Jackson (1981), evidenciam, desse modo, a experimentação psicofísica do indivíduo no limite de suas forças. A variável despersonalização (D) é caracterizada pelo fato da pessoa adotar atitudes de descrença, distância, frieza e indiferença em relação ao trabalho e aos colegas de trabalho (Maslach, Shaufeli & Leiter, 2001). A despersonalização evidencia, nesse sentido, que burnout não é somente a síndrome do profissional exausto, mas também do profissional indiferente e descomprometido em relação às pessoas com quem trabalha. Por fim, A variável diminuição da realização pessoal (DRP) é caracterizada pelo fato da pessoa experimentar-se ineficiente, incapaz e certa de que seu trabalho não faz diferença (CASTRO e ZANELLI, 2007, p. 18).

Esta Síndrome faz com que o indivíduo não responda às demandas do mercado, fazendo com que o grau de irritabilidade, depressão e ansiedade aumente. As pessoas que adquirem esta doença geralmente não sabem, pois o “[...] *burnout* instala-se insidiosamente. É um estado que vai corroendo progressivamente a relação do sujeito com sua atividade profissional” (FRANÇA e RODRIGUES, 1999, p.50).

3 – METODOLOGIA

Para realizar o estudo necessitou encontrar um método que identificasse com profundidade as questões relatadas nesta pesquisa.

¹ Disponível em <<http://drauziovarella.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout/>>. Acessado em: 08 de Outubro de 2011, 14:25:40.



Na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado. A abordagem qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo. (BEUREN, 2003, p. 92).

Neste estudo utilizou-se de uma abordagem qualitativa e para atingir os objetivos dessa pesquisa teve-se como referência as idéias apresentadas por Vergara (2005), que aborda dois tipos de pesquisa: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins identificou-se a pesquisa como sendo descritiva vendo que Vergara (2005) a caracteriza como:

A pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação (VERGARA, 2005, p. 47).

Quanto aos meios pode-se identificar a pesquisa de campo, bibliográfica e estudo de caso. Para Vergara (2005) tem-se que “pesquisa de campo é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo” (VERGARA, 2005, p. 47).

A pesquisa bibliográfica é descrita por Vergara (2005) sendo “[...] o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é material acessível ao público em geral” (VERGARA, 2005, p. 48).

O estudo de caso salientado por Vergara (2005) caracteriza-se por ser “[...] circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoas, famílias, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento” (VERGARA, 2005, p. 49).

Visto que em algumas pesquisas não há condições se pesquisar todo o universo “[...] em virtude do grande volume de recursos necessários para o levantamento de dados desse tipo. Conseqüentemente estuda-se uma parte desse grupo” (OLIVEIRA, 2003, p. 82).

Com isso, o universo utilizado nesse estudo foi o setor bancário. A composição da amostra foi uma agência localizada em Campo Grande, Espírito Santo, onde foram entrevistados 06 funcionários, sendo três gerentes e três técnicos bancários que trabalham em contato direto com os clientes.

Os dados foram coletados por meio de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica foi feita em livros, dicionários, artigos, monografias ligadas ao tema proposto e revistas.

Para coletar os dados desse estudo fez-se necessário elaborar um Termo de Consentimento/Autorização, enviado ao Gerente Geral de Recursos Humanos, esperando-se obter a autorização para a pesquisa de campo que foi realizada no dia 2 de abril de 2012. A coleta dos dados foi feita através de entrevista que “[...] é um procedimento no qual você faz perguntas a alguém que, oralmente, lhe responde. A presença física de ambos é necessária no momento da entrevista” (VERGARA, 2005, p. 55). Para tanto foi utilizado uma entrevista semi-estruturadas com os funcionários da agência bancária.

A entrevista semi-estruturada permite maior interação e conhecimento das realidades dos informantes. Para alguns tipos de pesquisas qualitativas, a entrevista semi-estruturada parece



ser um dos principais instrumentos de coleta de dados de que o pesquisador dispõe (BEUREN, 2003, p.132 e 133).

Para alcançar os objetivos desta pesquisa, os dados coletados através de entrevistas foram tratados de forma qualitativa, pois puderam ser estudados com mais profundidade analisando melhor o comportamento dos indivíduos, assim Beuren (2003, p. 91 apud RICHARDSON, 1999, p.80) explica que:

“[...] os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais”. Ressalta também que podem “contribuir no processo de mudança de determinado grupo possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos assim” (BEUREN 2003, p. 91 apud RICHARDSON, 1999, p.80).

Nesse estudo utilizou-se o método descritivo com o objetivo de encontrar respostas mais aprofundadas sobre o assunto aqui tratado e para isso foi usado o estudo de caso histórico-organizacional que é o “[...] interesse do pesquisador pela vida de uma instituição” (TRIVIÑOS, 1987, p. 134).

O método supracitado apresentou algumas limitações. A entrevista “ocupa muito tempo e é difícil de ser realizada” (LAKATOS e MARCONI, 1991, p. 198). Para que se apresentem os pontos a serem discutidos e o fato da agência em questão tratar-se de um banco com alta demanda de clientes reduziu-se o tempo da entrevista, visto ainda que os funcionários não podiam deixar o local de trabalho para serem entrevistados adequadamente. Sendo assim foi utilizado o tempo que eles dispunham para suas refeições. Outro aspecto a se considerar e que limitou a pesquisa foi à possibilidade de alguns funcionários não terem relatado com clareza os fatores que lhe proporcionam estresse por achar que poderiam comprometer seus empregos e a omissão dos gerentes ao incrementar que a organização possui um ambiente agradável e que não há estressores no gerenciamento.

Por esses motivos pode-se considerar que alguns dados coletados são irrelevantes podendo limitar a cientificidade da pesquisa.

O tema aqui proposto é amplo e seria necessário, em termos de conclusões mais exatas, a participação de um médico especializado em doenças psicológicas para analisar se há algum caso de Síndrome de *Burnout* dentro da organização. Esse fator limitou os resultados quanto ao tema proposto.

4 - ESTUDO DE CASO

A empresa estudada nesta pesquisa é um banco fundado em 1937 e que detém uma grande rede de agências no Espírito Santo, oferecendo um portfólio completo de produtos e serviços financeiros aos clientes pessoa física e jurídica.

A agência que se submeteu a este estudo está localizada no bairro Campo Grande em Cariacica no Espírito Santo. Foi fundada em 1972 e conta atualmente com 29 funcionários. Realiza, em média, oito mil atendimentos mensais incluindo clientes e usuários.

O sistema bancário presta inúmeros e importantes serviços a todos os seguimentos da economia (NETO, 2006, p. 73). A agência em questão apresenta uma grande participação no



mercado financeiro do Estado do Espírito Santo e vem se desenvolvendo a cada dia. A demanda tem aumentado atrelada a esse desenvolvimento financeiro, econômico e tecnológico. No dia em que as entrevistas foram a campo verificou-se que havia uma grande quantidade de clientes que estavam esperando para serem atendidos. Ao observar os guichês de caixa, analisou-se que a quantidade de funcionários naquele setor não é suficiente para suprir uma demanda alta de clientes externos (usuários). E assim, constatou-se que a agência apresenta alguns fatores que são prejudiciais à saúde do funcionário.

Na avaliação dos motivos que levam ao estresse, percebeu-se uma divergência de resposta ao se perguntar aos funcionários se o cliente externo contribui para o aumento do nível de estresse, pois somente quatro disseram que sim.

Sim contribuí, pois o setor bancário trabalha com dinheiro e todo mundo gosta de não perder dinheiro, quando é o seu. No setor bancário existe um negócio chamado pressa e agilidade, e o cliente não entende que é necessário alguns caminhos e uma certa rotina de documentação. Então o maior problema se encontra na pressa sem conhecimento prévio de como é uma operação de crédito (informação verbal)².

Assim verificou-se que a espera para ser atendido causa desconforto para os clientes, e que os mesmos ao serem atendidos estão impacientes e, muitas vezes, tratam mal os funcionários sem ao menos conhecer o procedimento e o sistema de uma agência bancária. Os empregados, por sua vez, se sentem mal com essa situação, porém atendem aos clientes da melhor forma possível. Ao levar em consideração os fatores que podem tornar o ambiente estável ou não, como um número insuficiente de pessoal para atender a demanda, a agência buscou acrescentar um gerente administrativo no quadro de funcionários para suprir uma necessidade que se apresentava em um determinado setor.

Essa crescente demanda a qual os funcionários têm de atender bem e com agilidade, é um dos principais fatores responsáveis por gerar o estresse durante a jornada de trabalho. Notou-se com as respostas obtidas que a agência apresenta alta demanda entre os dias 25 (final do mês) e 10 (início do mês seguinte). “O estresse no ambiente de trabalho, ou estresse relacionado ao trabalho, ocorre quando os funcionários percebem que as demandas do ambiente de trabalho são mais fortes que os seus recursos para lidar com essas demandas” (HITT, MILLER e COLELA, 2007, p. 198).

Os autores Hitt, Miller e Colela (2007) salientam quanto às demandas no ambiente de trabalho, que “de acordo com o modelo de demanda-controle sobre o trabalho em relação ao estresse, as ocupações profissionais caracterizadas por altas demandas e baixo controle são mais propensas a causar estresse” e relatam quanto “[...] a sobrecarga de trabalho que pode ser de natureza quantitativa (muito trabalho) ou qualitativa (trabalho muito complexo)”. (HITT, MILLER e COLELA, 2007, p.201). Com respeito à agência estudada foi possível verificar que esta apresenta uma sobrecarga quantitativa, por envolver altas demandas de clientes externos que procuram fazer pagamentos de contas, abertura de conta corrente, compra e/ou aplicações em produtos e serviços que o banco disponibiliza e etc.

Além da crescente demanda de clientes e usuários e da falta de pessoal para compor o quadro, os funcionários alegam que alguns colegas acomodados, metas e cobranças excessivas contribuem para o aumento do nível de estresse, causando neles a vontade de “largar tudo” e simplesmente abandonar o local de trabalho.

² Depoimento concedido por um dos funcionários entrevistados.



Os funcionários também relataram o fato de estarem expostos a riscos de segurança e que os principais equipamentos utilizados para o desempenho de suas funções (computadores, mesas e cadeiras) estão mal posicionados. Essas “[...] características físicas do local de trabalho podem estimular reações emocionais negativas nos trabalhadores” (WAGNER e HOLLENBECK, 2006, p. 128).

As causas de estresse relacionadas à organização e as causas de estresse relacionadas ao trabalho incluem a posição ocupada, sobrecarga de trabalho, conflito de funções, ambigüidade de funções, inadequação de recursos, condições de trabalho, estilo de gerência, monitoramento, e insegurança no trabalho. (HITT, MILLER e COLELA, 2007, p. 199).

O fato dos funcionários estarem insatisfeitos com alguns problemas que ocorrem no dia a dia de trabalho, como os colegas de trabalho que em algumas situações se acomodam, não afeta a harmonia da equipe, pois eles tentam, através de reuniões e conversas, minimizar ao máximo os conflitos dentro da organização.

Um dos gerentes relatou os estressores, ou seja, algumas situações que o deixam estressado, dentre eles: número de funcionários insuficiente para uma demanda exorbitante; o arquivo que apresenta péssimas condições para se trabalhar; alguns funcionários que tem autonomia para resolver pequenos problemas e não resolvem. Inclusive teve de passar por tratamento psicológico para tentar solucionar um problema ligado ao excesso de estresse adquirido após ser transferido para a agência de Campo Grande. Embora alguns gerentes afirmassem que muitos dos problemas podem ser solucionados com conversa, esse disse na entrevista que:

Após ter entrado para a agência, comecei a tomar remédios para controlar a pressão, e procurei um psicólogo para tentar solucionar o problema que tenho devido ao estresse. Até hoje não consegui controlar o problema, e sinto vontade de chorar, as vezes me sinto incapaz de solucionar os problemas, acho que não consigo produzir e me sinto em desvantagem. (informação verbal)³.

Os outros gerentes lidam bem com o gerenciamento e com o estresse, pois conseguem ter controle dessas situações. Ao verificar como eles controlam a relação entre gerenciar e eliminar os estressores que atingem os funcionários percebeu-se que gerenciam bem, ainda que existam certas complicações que trazem desconforto, conseguem gerenciar através de reuniões, onde são expostos os motivos que geraram o estresse, assim o problema é solucionado da melhor forma possível e o estresse é eliminado. Um dos gerentes relatou que:

Em uma agência você tem que ter controle dos funcionários, do que eles sabem fazer ou o que não sabem, quais os pontos fortes e fracos, suas limitações e onde se pode agregar valor. E uma das coisas que funcionam bem em um ambiente estressante é você dar liberdade com conhecimento, a partir do momento que os funcionários sabem até onde podem ir e o que fazer, o estresse tende a diminuir e também saber ouvir (informação verbal)⁴.

Em meio a diversos fatores prejudiciais a que os funcionários estão expostos, observou-se que durante as entrevistas alguns funcionários depois do término do expediente não conseguem se desprender dos estressores diários e acabam levando-os para casa prejudicando

³ Depoimento concedido por um dos funcionários entrevistados.

⁴ Depoimento concedido por um dos funcionários entrevistados.



assim o relacionamento com a família. E quando o estresse é muito elevado dentro da agência os empregados sentem vontade de sair do local de trabalho, outros pensam em ir embora. Quanto aos gerentes todos convergem para o mesmo ponto “andar um pouco e sair do ambiente estressante é uma forma de minimizar o estresse” (informação verbal)⁵.

Ao serem entrevistados percebeu-se que os funcionários desconheciam o termo *Burnout*, fazendo com que se relatasse o significado da Síndrome e algumas consequências que atinge os profissionais que a portam. Assim pode-se verificar que quanto à Síndrome de *Burnout*, nenhum funcionário tem conhecimento.

Quanto aos métodos para minimizar o estresse, alguns acreditam que a aplicação da ginástica laboral poderia aliviar um pouco as tensões, mas reclamam de falta de iniciativa da administração e a escassez de tempo impossibilitaria usufruir de tal método e seria um investimento sem utilização.

A partir desta análise, pode-se inferir que a agência bancária apresenta diversos fatores que geram estresse em todos os funcionários, e que à demanda excessiva de clientes ocasiona desconforto aos funcionários. Assim tem-se que é necessário observar os fatores que trazem desconforto a seus funcionários para evitar possíveis doenças psicológicas como a Síndrome de *Burnout*.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa foi realizada no mês de abril, com 06 funcionários, com o objetivo de identificar os fatores que podem gerar o estresse na organização e se há algum caso da Síndrome de *Burnout*.

De acordo com as respostas obtidas na pesquisa, foi possível identificar que entre o dia 25 (final do mês) e o dia 10 (início do mês seguinte), o nível de estresse é maior entre os funcionários e que fatores como clientes externos, cadeiras e mesas inadequadas, mal posicionamento dos equipamentos, metas a cumprir e insegurança atribuída aos bancários pela visibilidade congênita da profissão, contribuem para o aumento do nível de estresse.

Os fatores que levam ao estresse, como já mencionados são fatores que podem contribuir para o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, pois a mesma se desenvolve pelo excesso de estresse que o funcionário sofre ao desempenhar suas funções. Assim sugere-se que sejam analisados e solucionados os fatores que trazem transtornos para o funcionário e para a agência. O estudo demonstrou ainda que o excesso de estresse é prejudicial à vida do ser humano, e que, seja no ambiente de trabalho, no ambiente social ou junto à família, a qualidade de vida é importante para que o indivíduo não desenvolva a Síndrome de *Burnout* ou a Síndrome do Esgotamento Profissional como também é conhecida.

Sugere-se avaliar alguns fatores que podem interferir na qualidade de vida dos funcionários como: a necessidade de contratação de mais funcionários devido à crescente demanda de usuários e clientes nos bancos; a criação de programas de bem-estar apoiados pela organização, como, por exemplo, ginástica laboral que consiste em exercícios de alongamento e relaxamento das tensões do corpo. Como neste caso específico os funcionários relatam que não é

⁵ Depoimento concedido por um dos funcionários entrevistados.



possível a implementação deste método devido à escassez de tempo, porém como o banco já disponibiliza esse nos departamentos, sugere-se avaliar tal método para implantação.

Caso a ginástica laboral não venha ser utilizada, seguramente, a contratação de um especialista em massagem corporal seria favorável à diminuição da tensão muscular gerada pelo estresse. Este método poderia ser aplicado semanalmente ou quinzenalmente e o massagista atenderia um funcionário por vez para não prejudicar o funcionamento da agência.

Para se ter conclusões aprofundadas sobre a síndrome de *Burnout* é importante fazer novas pesquisas com a presença de médicos especializados em doenças psicológicas para verificar se no banco existem casos da síndrome de *Burnout*, ou outros tipos de doenças psicológicas que possam comprometer a qualidade de vida dos funcionários.

6 - REFERÊNCIAS

BEUREN, Ilse Maria (Organizador). Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade. São Paulo: Atlas, 2003.

CASTRO, Fernando Gastal de; ZANELLI, José Carlos. Síndrome de burnout e projeto de ser. Cad. psicol. soc. trab., São Paulo, v. 10, n. 2, dez. 2007 . Disponível em <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172007000200003&lng=pt&nrm=iso>. Acessado em: 08 de Outubro de 2011, 16:40:30.

CATALDI, Maria José Giannella. O stress no meio ambiente de trabalho. São Paulo: LTR, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

_____. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

DARF, Richard L. Administração. 6ª ed. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

FRAGA, Marcelo Loyola. Metodologia para elaboração de trabalhos científicos. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 2009.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. et. Al. As Pessoas na Organização. São Paulo: Gente 2002.

GIL, Antônio Carlos. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

HITT, Michael A.; MILLER, C. Chet; COLELLA, Adienne. Comportamento Organizacional: Uma abordagem estratégica. Rio de Janeiro: LTC, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia Científica. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. Administração de Recursos Humanos. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

NETO, Alexandre Assaf. Mercado financeiro. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.



OLIVEIRA, Antonio Benedito Silva. Métodos e técnicas de pesquisa em contabilidade. São Paulo: Saraiva, 2003.

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides. Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalho. 4 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

ROBBINS, Stephen Paul. Administração: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2001.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L. Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas Atuais da Saúde ocupacional. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SANTINI, Joarez; MOLINA NETO, Vicente. A síndrome do esgotamento profissional em professores de educação física: um estudo na rede municipal de ensino de Porto Alegre. Rev. bras. Educ. Fís. Esp., São Paulo, v. 19, n. 3, set. 2005 . Disponível em <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-55092005000300004&lng=pt&nrm=iso>. Acessado em: 08 de Outubro de 2011, 18:10:45.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Introdução à pesquisa em ciências sociais: A pesquisa qualitativa em educação. 1ed. São Paulo: Atlas, 1987.

VARELLA, Drauzio. Síndrome de burnout. Disponível em <<http://drauziovarella.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout/>>. Acessado em: 08 de Outubro de 2011, 14:25:40.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. Comportamento organizacional. São Paulo: Saraiva, 2006.