

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

STEFHANI CRISTINA REISDOEFER

**CONDIÇÃO DE GÊNERO X SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO EM
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DA CIDADE DE FRANCISCO BELTRÃO – PARANÁ
DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19**

PATO BRANCO

2021

STEFHANI CRISTINA REISDOEFER

**CONDIÇÃO DE GÊNERO X SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO EM
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DA CIDADE DE FRANCISCO BELTRÃO – PARANÁ
DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19**

**Gender condition x Burnout Syndrome: a study in financial institutions in
the city of Francisco Beltrão – Paraná during the COVID-19 pandemic**

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado como requisito para obtenção do
título de Bacharel em Administração da
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
(UTFPR).

Orientador: Prof. Dr. Sergio Paes de Barros

Coorientadora: Prof^a. Dra. Liliane Canopf

PATO BRANCO

2021



[4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Esta licença permite remixe, adaptação e criação a partir do trabalho, mesmo para fins comerciais, desde que sejam atribuídos créditos ao(s) autor(es) e que licenciem as novas criações sob termos idênticos. Conteúdos elaborados por terceiros, citados e referenciados nesta obra não são cobertos pela licença.

STEFHANI CRISTINA REISDOEFER

**CONDIÇÃO DE GÊNERO X SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO EM
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DA CIDADE DE FRANCISCO BELTRÃO – PARANÁ
DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19**

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado como requisito para obtenção do
título de Bacharel em Administração da
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
(UTFPR).

Data de aprovação: 04 de novembro de 2021

Doutora Josiane Carine Wedig
Membra da banca
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

Doutor Rafael Kuramoto Gonzalez
Membro da banca
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

Doutor Sérgio Paes de Barros
Orientador
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

Doutora Liliane Canopf
Coorientadora
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

PATO BRANCO

2021

AGRADECIMENTOS

Sempre brinco que para mim a UTFPR é como o desenho Caverna do Dragão, quando penso que estou saindo eu na verdade não estou. Essa brincadeira valeu por muito tempo, pois minha trajetória dentro desta universidade é longa e turbulenta, ao mesmo tempo que foi meu lar, minha casa, também foi meu inferno.

Colocar em uma página tudo o que eu vivi e todas as pessoas que me ajudaram a chegar até aqui seria impossível, deixar alguém de fora seria um erro. Todavia, não poderia deixar de citar algumas pessoas especiais, e escrevo essas palavras com meus olhos cheios de lágrimas.

Aos meus pais, que me esperavam sempre de madrugada com uma comida quente e meu quarto ajeitado para eu poder descansar das minhas viagens diárias. Ao meu irmão Maicon, que foi minha maior influência para estar cursando a graduação. A minha irmã e melhor amiga Alana, que me ajudou a ter forças quando nem eu mesma sabia que era possível continuar viva. Ao Eduardo (meu afilhado e sobrinho) você nasceu para me salvar! Aos meus bichos, Layla e Amy que estiveram comigo durante noites de estudo. A Medusa e a Mabel, por estarem comigo em todos os momentos.

Aos meus amigos, que estiveram presentes nessa trajetória. Alguns continuam ao meu lado e outros não, os quais sabem o quanto foram importantes para mim. Às minhas amigas e colegas Karine e Patrícia, as quais encontrei pelos corredores da “UTF”. Vocês me abraçaram, me incluíram e me protegeram. Minha força para este TCC vem de mulheres como vocês duas, meu maior presente dessa graduação.

Aos meus professores e a UTFPR. Sempre falarei com orgulho que tive o melhor corpo de docência! Ao meu orientador Sergio, que me faz recordar da sua primeira aula, momento em que me apaixonei pela vida acadêmica. Sempre presente, auxiliando e prestando ajuda. Sem dúvidas, o melhor professor que eu já tive em toda a minha vida, exemplo de profissional e de pessoa!

Por fim, a mim mesma que consegui chegar até aqui. Venci inúmeras noites de muito sono, com viagens de três horas de ônibus. Lidei com a depressão, a vontade de suicídio no meio da faculdade, superei meus traumas, meus medos e criei coragem

para falar sobre a minha realidade, falar sobre as mulheres, fazer nossa voz vibrar e sermos ouvidas. Tudo isso é por nós!

Como uma boa Caverna do Dragão eu digo: até mais UTFPR!

Deixo aqui três trechos da crônica “Para Maria da Graça” de Paulo Mendes Campos escrita em 1963 e publicada em 1965 no livro “O colunista do morro”. Sempre amei a história da Alice no País das Maravilhas e essa crônica e ela foi escrita para Maria da Graça.

Os homens vivem apostando corrida, Maria da Graça. Nos escritórios, nos negócios, na política (nacional e internacional), nos clubes, nas artes, na literatura, até amigos, até irmãos, até marido e mulher, até namorados, todos vivem apostando corrida. São corridas tão confusas, tão cheias de truques, tão desnecessárias, tantas vezes, por caminhos tão escondidos, que quando os corredores chegam exaustos a um ponto, costumam perguntar: “A corrida terminou! Mas quem ganhou?”. É ridículo, minha Graça, disputar uma corrida se a gente não conseguirá saber quem ganhou. Portanto, se tiveres de ir a algum lugar, não te preocupe a vaidade de ser a primeira a chegar. Se chegares sempre aonde queres, ganhaste.

Escuta esta parábola perfeita: Alice tinha diminuído tanto de tamanho que tomou um camundongo por um hipopótamo. Isso acontece muito, Mariazinha da Graça. Mas não sejamos ingênuos, pois o contrário também acontece; e é outro escritor inglês que nos fala mais ou menos assim: o camundongo que expulsamos ontem passou a ser hoje um terrível rinoceronte. É isso mesmo. A alma da gente produz durante a vida uma quantidade imensa de camundongos que parecem rinocerontes e de rinocerontes que parecem camundongos. O jeito é rir no caso de primeira confusão e, por outro lado, ficar bem-disposto para enfrentar o rinoceronte que entrou em nossos domínios disfarçado de camundongo. Mas, como tomar o pequeno por grande e o grande por pequeno é sempre meio cômico, mesmo quando a confusão for séria, não devemos perder o bom humor. Toda pessoa deve ter três caixas para guardar humor: uma caixa grande para o humor que a gente gasta na rua com os outros; uma caixa média para o humor que a gente precisa ter quando está sozinho, para perdoar a si mesma e rir de si mesma; e, por fim, uma caixinha preciosa, muito escondida, para as grandes ocasiões. Eu chamo de grandes ocasiões os momentos nos quais a gente sofre a tentação de achar que fracassou ou triunfou. Muito cuidado com as grandes ocasiões.

Às vezes, uma pessoa se abandona de tal forma ao sofrimento, com uma tal complacência, que tem medo, afinal, de não poder sair de lá. A dor tem o seu feitiço, e também este se vira contra o feiticeiro. É por isso que Alice, depois de ter chorado um lago, pensava: “Agora serei castigada, afogando-me em minhas próprias lágrimas”. Conclusão: a própria dor tem a sua medida, e é feio, é imodesto, é vão, é perigoso ultrapassar a fronteira de nossa dor, minha Maria da Graça.

“Atualmente na empresa não estão contratando mulheres, pelo fato de as mesmas engravidarem e não conseguirem entregar as demandas, as que estão grávidas ou em licença maternidade, ao retornarem ao trabalho estão sendo demitidas, por não serem mais úteis para a empresa”
(Pessoa entrevistada nº 02, 2021)

RESUMO

A participação da mulher no ambiente de trabalho cresceu significativamente nas últimas décadas. Todavia, a diferença de cargos e salário, dupla jornada, o assédio moral e sexual, são alguns fatores que têm proporcionado danos à saúde da mulher. Visando isso, esta pesquisa interessa-se pelo tema de divisão de gênero dentro do sistema financeiro, e como a mesma pode influenciar no aparecimento de síndrome de Burnout. Dessa forma, o objetivo do estudo foi analisar se, ser mulher, no ambiente de trabalho do sistema financeiro durante a pandemia do COVID-19, constitui fonte de estresse ao ponto de conduzir trabalhadoras à síndrome de Burnout. Para atender o objetivo da pesquisa, aplicou-se um questionário socioeconômico e de perfil pessoal e profissional, síndrome de Burnout e perguntas relacionadas a situações vivenciadas. O questionário foi enviado para as instituições financeiras do município de Francisco Beltrão, PR, sendo alcançadas 15 mulheres, porém, sendo respondido por oito dessas. Para o primeiro ponto levantado, podemos observar que todas as respondentes do questionário apresentaram síndrome de Burnout nas três dimensões (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal). Enfatiza-se que a soma dos resultados das dimensões foi alta comparado a métrica apresentada, dando ênfase que essas mulheres estão em nível de Burnout mais elevado do que a de médicos (amostra estudada pelo artigo utilizado como referência de métrica). No segundo investigado foi realizado três perguntas referente a possíveis situações vividas no local de trabalho, ou durante a carreira. Devido ao fato de serem mulheres, todas afirmam que já se sentiram desvalorizadas; já enfrentaram dificuldade para conseguir vagas de emprego; enfrentam a diferença salarial; e a falta de oportunidades e promoções. Todos esses fatores destacados fazem com que ser mulher seja uma sobrecarga para o mundo corporativo, que torna sua carreira muito mais difícil comparado a dos homens. Visualizando as evidências de ambos os campos estudados (gênero e síndrome de Burnout), afirmamos que através do índice de Burnout das mulheres entrevistadas e as afirmações e relatos acerca das situações vividas no ambiente de trabalho por serem mulheres, que gênero é uma fonte de síndrome de Burnout.

Palavras-chave: exaustão emocional; despersonalização; realização; mulher no home office.

ABSTRACT

Women's participation in the workplace has grown significantly in recent decades. However, the difference in positions and salary, double shifts, moral and sexual harassment are some factors that have caused damage to women's health. Aiming at this, this research is interested in the theme of gender division within the financial system, and how it can influence the appearance of Burnout syndrome. Thus, the objective of the study was to analyze whether, being a woman, in the work environment of the financial system during the COVID-19 pandemic, constitutes a source of stress to the point of leading female workers to Burnout syndrome. To meet the research objective, a socioeconomic and personal and professional profile questionnaire, Burnout syndrome and questions related to experienced situations were applied. The questionnaire was sent to financial institutions in the city of Francisco Beltrão, PR, reaching 15 women, however, being answered by eight of them. For the first point raised, we can observe that all respondents to the questionnaire had Burnout syndrome in the three dimensions (emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment). It is emphasized that the sum of the results of the dimensions was high compared to the metric presented, emphasizing that these women have a higher level of Burnout than physicians (sample studied by the article used as a metric reference). In the second investigated, three questions were asked regarding possible situations experienced in the workplace, or during the career. Due to the fact that they are women, they all claim that they have already felt undervalued; already faced difficulties to get job openings; face the wage gap; and the lack of opportunities and promotions. All these highlighted factors make being a woman an overload for the corporate world, which makes your career much more difficult compared to men. Viewing the evidence from both fields studied (gender and Burnout syndrome), we affirm that through the Burnout Index of the women interviewed and the statements and reports about situations experienced in the workplace because they are women, that gender is a source of syndrome of Burnout

Keywords: emotional exhaustion; depersonalization; achievement; woman at home office.

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 - Idade das entrevistadas..... | 35 |
| Gráfico 2 - Escolaridade das entrevistadas..... | 35 |
| Gráfico 3 - Graduação cursada pelas entrevistadas | 36 |
| Gráfico 4 - Estado civil das entrevistadas..... | 36 |
| Gráfico 5 - Tempo que as entrevistadas estão no atual emprego..... | 37 |
| Gráfico 6 - Tempo que as entrevistadas estavam trabalhando na instituição até obterem a primeira promoção..... | 38 |
| Gráfico 7 - Tempo que as entrevistadas estavam trabalhando na instituição até obterem a primeira promoção..... | 38 |
| Gráfico 8 - Existência ou não de filhos ou dependentes na residência das entrevistadas | 39 |
| Gráfico 9 - Realização de home office pelas entrevistadas..... | 40 |
| Gráfico 10 - Existência de outros moradores em casa durante o horário de trabalho das entrevistadas | 41 |
| Gráfico 11 - Situação de cuidado a outros moradores da mesma casa durante o horário de trabalho das entrevistadas | 41 |
| Gráfico 12 - Quantas horas as entrevistadas dedicaram ao cuidado de seus dependentes..... | 42 |
| Gráfico 13 - Índice de filhos das entrevistadas que estiveram ou estão tendo aula EAD | 43 |
| Gráfico 14 - Quantidade de horas do dia das entrevistadas que são dedicadas a afazeres domésticos..... | 44 |
| Gráfico 15 - Existência ou não de ajuda dos demais moradores da casa a realização de afazeres domésticos..... | 45 |
| Gráfico 16 - Fatores que tornaram a rotina das entrevistadas mais pesada durante a pandemia..... | 45 |
| Gráfico 17 - Frequência de sentimento de exaustão pelo trabalho das entrevistadas ... | 47 |
| Gráfico 18 - Frequência de sentimento de esgotamento ao final de um dia de trabalho das entrevistadas | 48 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 19 - Frequência de sentimento de fadiga quando a entrevistada se levanta pela manhã e tem que encarar outro dia de trabalho..... | 48 |
| Gráfico 20 - Frequência de sentimento das entrevistadas terem que dedicar um grande esforço para trabalhar com pessoas o dia inteiro..... | 49 |
| Gráfico 21 - Frequência de sentimento de esgotamento das entrevistadas com o seu trabalho | 50 |
| Gráfico 22 - Frequência de sentimento de frustração das entrevistadas com o seu trabalho | 50 |
| Gráfico 23 - Frequência de sentimento de excesso de trabalho das entrevistadas no seu emprego | 51 |
| Gráfico 24 - Frequência de sentimento das entrevistadas de estresse por terem que trabalhar diretamente com pessoas | 51 |
| Gráfico 25 - Frequência de sentimento das entrevistadas de estarem no final de seu limite no trabalho | 52 |
| Gráfico 26 - Frequência de sentimento das entrevistadas de tratarem alguns de seus clientes como se eles fossem objeto | 54 |
| Gráfico 27 - Frequência de sentimento de terem se tornado mais insensíveis com as pessoas desde que começaram em seu trabalho atual | 54 |
| Gráfico 28 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que seu trabalho está a endurecendo emocionalmente | 55 |
| Gráfico 29 - Frequência de sentimento das entrevistadas de preocupação com o que acontece com alguns de seus clientes..... | 56 |
| Gráfico 30 - Frequência de sentimento que os clientes as culpam por algum dos seus problemas..... | 56 |
| Gráfico 31 - Frequência de sentimento das entrevistadas de conseguir entender facilmente o que sentem seus clientes acerca das coisas | 58 |
| Gráfico 32 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que tratam de forma adequada o problema dos seus clientes | 59 |
| Gráfico 33 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que estão influenciando positivamente a vida de outras pessoas por meio de seu trabalho | 59 |
| Gráfico 34 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que possuem muita energia | 60 |
| Gráfico 35 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que podem criar facilmente um ambiente tranquilo para os seus clientes | 61 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 36 - Frequência de sentimento das entrevistadas de estímulo após trabalhar lado a lado com os seus clientes..... | 61 |
| Gráfico 37 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que estão realizando muitas coisas importantes em seu trabalho | 62 |
| Gráfico 38 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que em seu trabalho elas lidam com os problemas emocionais com calma | 63 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1 - Média da soma de frequência de sentimentos das entrevistadas nas afirmações da dimensão Exaustão Emocional..... | 53 |
| Tabela 2 - Média da soma de frequência de sentimentos das entrevistadas nas afirmações da dimensão Despersonalização..... | 57 |
| Tabela 3 - Média da soma de frequência de sentimentos das entrevistadas nas afirmações da dimensão Realização Pessoal..... | 64 |
| Tabela 4 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 01 nas três dimensões de Burnout..... | 65 |
| Tabela 5 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 02 nas três dimensões de Burnout..... | 65 |
| Tabela 6 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 03 nas três dimensões de Burnout..... | 66 |
| Tabela 7 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 04 nas três dimensões de Burnout..... | 67 |
| Tabela 8 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 05 nas três dimensões de Burnout..... | 67 |
| Tabela 9 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 06 nas três dimensões de Burnout..... | 68 |
| Tabela 10 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 07 nas três dimensões de Burnout..... | 69 |
| Tabela 11 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 08 nas três dimensões de Burnout..... | 69 |

SUMÁRIO

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO..... | 3 |
| 1.1 Objetivos | 6 |
| 1.1.1 Objetivo geral..... | 6 |
| 1.1.2 Objetivos específicos | 6 |
| 2 REFERENCIAL TEÓRICO..... | 7 |
| 2.1 Gênero | 7 |
| 2.1.1 Clivagem de gênero e mundo do trabalho | 9 |
| 2.1.2 Consolidação das Leis do Trabalho – CLT | 14 |
| 2.2 Trabalho e saúde mental..... | 16 |
| 2.2.1 Síndrome de Burnout..... | 20 |
| 2.2.2 Casos de síndrome de Burnout | 22 |
| 2.2.2.1 Síndrome de Burnout em gestores municipais da saúde..... | 22 |
| 2.2.2.2 Pesquisa sobre Burnout em médicos na cidade de São Paulo: a experiência emocional da violência simbólica como fonte de Burnout..... | 24 |
| 2.2.2.3 Prevalência da síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP) | 25 |
| 2.3 Covid-19..... | 25 |
| 2.3.1 Agravamento das desigualdades..... | 27 |
| 3 MÉTODO..... | 29 |
| 3.1 Instrumentos da pesquisa | 32 |
| 3.1.1 Campo de pesquisa | 32 |
| 3.1.2 Questionários..... | 33 |
| 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS..... | 34 |
| 4.1 Análise de perfil | 34 |
| 4.2 Maslach Burnout Inventory - MBI | 46 |
| 4.2.1 Exaustão emocional..... | 47 |
| 4.2.2 Despersonalização | 53 |

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| 4.2.3 Realização pessoal..... | 57 |
| 4.2.4 Análise por respondente | 64 |
| 4.2.4.1 Pessoa 01 | 64 |
| 4.2.4.2 Pessoa 02..... | 65 |
| 4.2.4.3 Pessoa 03..... | 66 |
| 4.2.4.4 Pessoa 04..... | 66 |
| 4.2.4.5 Pessoa 05..... | 67 |
| 4.2.4.6 Pessoa 06..... | 68 |
| 4.2.4.7 Pessoa 07 | 68 |
| 4.2.4.8 Pessoa 08..... | 69 |
| 4.3 Gênero | 70 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 74 |
| REFERÊNCIAS..... | 77 |

1 INTRODUÇÃO

A participação da mulher no ambiente de trabalho cresceu significativamente nas últimas décadas, fazendo com que pesquisadores olhassem para o fenômeno de outra maneira, pois ainda existem grandes lacunas entre os gêneros dentro das organizações (MUNIZ; BACHA; PINTO, 2005, p. 83).

Algumas dessas lacunas se referem a diferença de cargos e salário, dupla jornada, o assédio moral e sexual, entre outros. Visando isso, esta pesquisa interessa-se pelo tema de divisão de gênero dentro do sistema financeiro, e como a mesma pode influenciar no aparecimento de síndrome de Burnout.

Entende-se por divisão de gênero a desigualdade entre homens e mulheres. Segundo Ferreira (2001, p. 345) “a forma como se manifesta, social e culturalmente, a identidade sexual dos indivíduos”. Essas diferenças foram construídas historicamente, fazendo com que a cultura destinasse funções específicas para cada sexo. Os homens exercendo funções relacionadas à esfera pública, ocupando posições na sociedade, e as mulheres à esfera privada, sendo as cuidadoras da família, da casa e dos filhos. Essas construções históricas refletem até hoje na posição que as mulheres ocupam na sociedade, sendo elas ainda vistas como não capazes de exercer funções que antes eram exercidas apenas por eles (BRUSCHINI, 2007).

Essa divisão criada socialmente se refletiu dentro das organizações que, por sua vez, acabaram por naturalizar estes pensamentos sem grandes reflexões (RODRIGUES, 1994). Dessa forma, a cultura organizacional de diversas empresas permanece ainda hoje marcada pela naturalização e separação de lugares tidos como funções masculinas e funções femininas.

Segundo Ribeiro (2016, p. 169) a palavra cultura pode ser definida como “um conjunto de padrões culturais, criada pelos indivíduos que interagem, realçada pelas estruturas padronizadas da cultura, traduzida nos artefatos e comportamentos”. Assim, é constituída pelas várias culturas que os colaboradores trazem para dentro da organização. Como citado anteriormente, os indivíduos carregam essas percepções, nos quais as mulheres e os homens nasceram com atividades pré-definidas.

Quando uma cultura organizacional possui valores e práticas que mantêm a diferenciação de gênero no ambiente de trabalho, as mulheres tendem a não serem avaliadas da mesma maneira do que os homens, com impactos negativos em sua qualidade de vida, saúde e progressão na carreira. Essa diferença faz com que elas trabalhem mais para mostrar capacidade e consigam respeito dentro das organizações, porém com uma clara condição desfavorável de crescimento, conforme aponta Bruschini (2007), confirmando que, apesar de haver progresso na condição feminina, ela tem se dado de forma lenta, tornando ainda atuais os resultados de estudos sobre discriminação de gênero realizados na década de 90 (RODRIGUES, 1994).

Segundo dados do IBGE (2021, p. 3) “no Brasil, em 2019, as mulheres dedicaram aos cuidados de pessoas ou afazeres domésticos quase o dobro de tempo que os homens (21,4 horas contra 11 horas).” Isso significa que mesmo com a inserção da mulher no ambiente de trabalho, elas ainda possuem dupla jornada, ou seja, além de se dedicarem ao trabalho elas também devem se dedicar em período integral à casa e à família.

Além disso, quando chegam aos cargos desejados, acabam não ganhando o mesmo que os homens ou até mesmo não possuem oportunidades de serem promovidas ou de ocuparem novos cargos, pois a própria possibilidade de virem a engravidar e acessar o direito de licença maternidade ainda costuma ser encarado como um problema da força de trabalho feminina (BRUSCHINI, 2007).

Todos esses fatores acabam resultando na remuneração salarial, em que acabam não recebendo o mesmo que os homens, sendo “o diferencial de rendimentos mais elevado na categoria ensino superior completo, em que as mulheres receberam 63,4% do que os homens receberam, em 2016” (IBGE, 2018, p. 5).

Todos esses fatores podem gerar estresse para as mulheres. Como explica Zille, Braga e Zille (2011) apud Pereira (2014, p. 402) o “estresse ocupacional, entendido aqui como o estresse decorrente das relações que o indivíduo estabelece com seu ambiente ocupacional”, surge do excesso de esforço adaptativo que uma pessoa mantém por um prazo prolongado de tempo, inserindo-a no grupo de risco para um esgotamento por estresse.

O estresse caracterizado por algum tipo de desgaste é chamado de síndrome de Burnout (MELLO FILHO; BURD, 2010, p. 135). Geralmente esse desgaste é relacionado ao ambiente de trabalho onde a exaustão ocasionada por inúmeros fatores gera, segundo Maslach e Jackson (1981) exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal e profissional.

Durante a revolução industrial, os movimentos feministas surgiram buscando a igualdade entre os gêneros e fazendo com que essa divisão vista como “natural” começasse a ser questionada. Todavia, mesmo com toda a luta enfrentada, ainda está longe a equidade de tratamento entre os gêneros. A cultura do ambiente de trabalho, juntamente com a expectativa do trabalhador, faz com que muitas vezes a frustração causada por esses fatores gere um estresse a ponto da exaustão total do trabalhador (MELLO-FILHO; BURD, 2010). Segundo Matos e Junior (2008, p. 31) as “representações sociais de gênero influenciam a entrada das mulheres no mundo do trabalho e se constituem como fator fundamental da segmentação ocupacional, implicando em diferentes condições de trabalho e de remuneração”

Em 2019 todo o mundo começou a enfrentar uma pandemia causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), identificado como o agente causador da doença COVID-19. A sua rápida propagação a nível mundial levou a Organização Mundial da Saúde (OMS) a declarar em 11 de março de 2020, a infecção COVID-19 como uma pandemia mundial (ESTEVÃO, 2020, p. 5).

Segundo Rossoni (2020, p. 158) o vírus que foi inicialmente encontrado na China rapidamente se espalhou ao redor do mundo, promovendo o distanciamento social e isolamento de todos, sendo essa a maneira mais eficaz de parar a propagação do vírus. O impacto de um novo estilo de vida abalou toda a sociedade e também a economia dos países, aumentando o desemprego, afetando salários, inflação e principalmente aumentando as desigualdades sociais já existentes de maneira maciça.

Rossoni (2020, p. 158) ainda afirma que a gravidade da situação não levou somente às ciências médicas e biológicas a dar total atenção ao seu combate, “mas também exigiu das demais áreas, inclusive daquelas vinculadas às ciências sociais, a refletirem sobre as consequências de uma ameaça sem precedentes”.

O tema é atual, vivemos e presenciamos o assunto diariamente, dentro de nossas casas, culturalmente, nos jornais, na televisão, em todos os meios que estamos inseridos e principalmente dentro do ambiente de trabalho. No ambiente de trabalho, muitas vezes as mulheres sofrem questionamentos devido ao seu gênero, sendo que todas as desigualdades de gênero foram intensificadas com a pandemia do COVID-19. Diante disso, o problema dessa pesquisa pode ser definido em uma pergunta: **Ser mulher, no ambiente de trabalho do sistema financeiro durante o COVID-19, constitui fonte de estresse ao ponto de conduzir trabalhadoras à síndrome de Burnout?**

1.1 Objetivos

Nesta seção, serão apresentados os objetivos gerais e específicos do presente trabalho.

1.1.1 Objetivo geral

Analisar se, ser mulher, no ambiente de trabalho do sistema financeiro durante a pandemia do COVID-19, constitui fonte de estresse ao ponto de conduzir trabalhadoras à síndrome de Burnout.

1.1.2 Objetivos específicos

Verificar a existência da síndrome de Burnout em trabalhadoras de instituições financeiras.

Verificar se o fato de ser mulher constitui fonte de estresse no trabalho das mulheres pesquisadas.

Levantar as percepções das mulheres entrevistadas acerca de preconceito de gênero no ambiente de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção tem por finalidade referenciar o assunto estudado trazendo os diversos posicionamentos e pensamentos de autores referente ao tema. Considera-se esse momento o coração de todo o projeto pois é aqui que veremos a importância dos objetivos estudados.

Em primeiro momento, o tema “Gênero” será abordado com suas definições e construção, e como a diferença se estabeleceu no mundo de trabalho. Posteriormente, será discutido sobre o tema de cultura organizacional e saúde mental no ambiente de trabalho e como ambas estão relacionadas. Por fim, será tratado sobre síndrome de Burnout e casos da doença.

2.1 Gênero

O conceito de gênero é relativamente novo, para Louro (1998, p. 14) o conceito de gênero “está ligado diretamente à história do movimento feminista contemporâneo”. A língua portuguesa traz a definição de gênero antropologicamente como “a forma como se manifesta, social e culturalmente, a identidade sexual dos indivíduos” e gramaticalmente como “categoria que classifica os nomes em masculino, feminino e neutro” (FERREIRA, 2001, p. 345).

A caracterização das pessoas vai muito além de como a pessoa nasce, mas também como a pessoa se identifica ao decorrer da sua existência e como o meio que ela está inserida a molda, como explica Guedes (1995, p. 6):

Se prosseguirmos pelos caminhos da língua brasileira, buscando o sentido do termo, vamos muito mais além, pois através destas considerações já se percebe o quanto que a língua reflete a construção cultural do povo que a nomeia, a partir da dominância de características comuns, representações sociais que nos atravessam a nós, indivíduos, às instituições sociais, como escola, igreja, direito etc, às normas e valores sociais instituídos socialmente e expressos em códigos de comportamento sociais.

Assim, gênero é como as pessoas se identificam e se representam. Para Santos (2008, p. 355) o gênero além de distinguir homem e mulher possui o papel de criar diferenças sociais através da desigualdade de gênero, em que as “diferenças de gênero são predominantemente de origem social e estrutural”. Historicamente construiu-se ideologias acerca da função social de homens e mulheres, se tornando cada vez mais essas estabelecidas aumentando a divisão entre os mesmos.

A questão de gênero toca as noções individuais de masculinidade e feminilidade, o que é ser masculino ou feminino, como educar e ser educado como menina ou menino e construir uma identidade produzida pela cultura e pela sociedade, impregnada de atributos, privilégios e limitações, com explicações para as diferenças baseadas em características biológicas. Os processos sociais e individuais de aquisição de identidade de gênero são importantes pontos de partida para se enfrentar a idéia corrente de que mulheres e homens são naturalmente talhados para certas tarefas e que aspectos biológicos devem definir quem deve fazer o quê (MÁCEDO; MACEDO, 2004, p. 1)

Dessa forma, a construção de identidade de gênero é também moldada por como a sociedade a estabelece e a cria como pessoa, uma elaboração feita pelo meio que vivemos. Scott (1990, p. 14) traz a definição de gênero como “elemento constitutivo de relações sociais fundadas sobre diferenças percebidas entre os sexos, e o primeiro modo de dar significado às relações de poder”. O autor traz à tona a principal consequência da divisão de gêneros: a suposição de que o masculino é superior do que o feminino tornando desigual as relações de poder.

Segundo Louro (1998, p. 22) “as justificativas para as desigualdades precisariam ser buscadas não nas diferenças biológicas, mas sim nos arranjos sociais, na história, nas condições de acesso aos recursos da sociedade, nas formas de representação”. Assim, existem diversas variáveis que moldam o que a pessoa se torna e como ela se constitui, podendo ser fatores intrínsecos ou extrínsecos. Segundo Piscitelli (2009, p. 119) o termo “gênero” pode ser definido como:

Conceito elaborado por pensadoras feministas precisamente para desmontar esse duplo procedimento de naturalização mediante o qual as diferenças que se atribuem a homens e mulheres são consideradas inatas, derivadas de

distinções naturais, e as desigualdades entre uns e outras são percebidas como resultado dessas diferenças. Na linguagem do dia a dia e também das ciências a palavra sexo remete a essas distinções inatas, biológicas. Por esse motivo as autoras feministas utilizaram o termo gênero para referir-se ao caráter cultural das distinções entre homens e mulheres, entre ideias sobre feminilidade e masculinidade.

Para diversos autores, a definição de gênero é feita pelo como a pessoa se identifica, ou seja, “a identidade de gênero estrutura a experiência, o sentido dado ao mundo e as expectativas dos outros” (SANTOS, 2008, p. 355). Ainda se define por diversos outros fatores, como os que consideramos mais importante, como a cultura em que estamos inseridas, as relações de gênero, no entanto, representam “desigualdades inscritas nas estruturas da sociedade, existem igualmente fora dos modos pelos quais as pessoas categorizam homem e mulher” (SANTOS, 2008, p. 355-356).

Representa também diversos fatores culturais provenientes do patriarcado, o qual “naturalizou na sociedade concepções acerca do homem e da mulher e os situou numa condição oposta e não complementar, que se caracterizou como forte/fraco, racional/emotivo, superior/inferior, público/privado” (CARVALHO, 2016, p. 33).

2.1.1 Clivagem de gênero e mundo do trabalho

Para entendermos a posição da mulher no ambiente de trabalho precisamos retomar na história para a construção dos gêneros socialmente. Beauvoir (1970, p. 15) levanta algumas questões importantes: “Por que este mundo sempre pertenceu aos homens e só hoje as coisas começam a mudar? Será um bem essa mudança? Trará ou não uma partilha igual do mundo entre homens e mulheres?”. Essas questões nos levam para o início da civilização humana e desde que o mundo se constituiu como mundo, alguns pontos foram definidos culturalmente.

Na era primitiva as mulheres eram definidas como “uma matriz, um ovário; uma fêmea” (BEAUVOIR, 1970, p. 25), e assim serviam para procriar, cuidar do lar e dos filhos enquanto os homens eram definidos como machos, servindo para caçar (trazer alimentos para as fêmeas e filhos) e para proteger o lar das ameaças externas do mundo.

Essas posições ocupadas na pré-história foram postergadas durante a era de civilização humana, ou seja, em nenhum momento foi questionado os postos ocupados ou foram alterados no decorrer da história. Assim criou-se discretamente durante a criação das sociedades primitivas, uma clara divisão entre o feminino e o masculino. Conforme Beauvoir (1970, p. 82):

A gravidez, o parto, a menstruação diminuía sua capacidade de trabalho e condenavam-nas a longos períodos de impotência. Para se defender contra os inimigos, para assegurar sua manutenção e a da prole, elas necessitavam da proteção dos guerreiros, e do produto da caça, da pesca a que se dedicavam os homens; como não havia evidentemente nenhum controle dos nascimentos, como a Natureza não assegura à mulher períodos de esterilidade como às demais fêmeas de mamíferos, as maternidades repetidas deviam absorver a maior parte de suas forças e de seu tempo.

Assim, construiu-se a história em que a mulher é o coração da família e o homem o provedor de toda a renda e sustento. “foi na França, no início dos anos 1970, que as bases teóricas desse conceito se consolidaram, sob o impulso do movimento feminista” (SOUZA; GUEDES, 2016, p. 124). As mulheres no século XX começam a questionar os motivos de os homens ocuparem a esfera pública e as mulheres a esfera privada, ou o porquê de as mesmas tentarem ocupar a esfera pública e não possuírem mesmos direitos e tratamentos que os homens.

Nessa dicotomia entre o público e o privado se consubstanciou a divisão sexual do trabalho, *homens provedores* e *mulheres cuidadoras*. Assim, durante um período considerável de tempo, as atribuições sociais, ao mesmo tempo que limitavam as mulheres a permanecerem no espaço privado, delegavam aos homens, como “destino natural”, o espaço público. (SOUZA; GUEDES, 2016, p. 123)

Esse “destino natural” fez com que durante décadas as mulheres fossem esquecidas como pessoas importantes e fundamentais na história da humanidade, e principalmente, como seres que possuem vontades e opiniões próprias. Os movimentos feministas promoveram mudanças no rumo das histórias das mulheres, fazendo com

que trouxesse à tona questionamentos que antes não eram discutidos principalmente devido as relações de poder dos homens sobre as mulheres (BEAUVOIR, 1970).

A história das mulheres ainda é recente, a clivagem ainda é aparente e berrante perante a cultura atual e os desafios ainda são gigantes. “O reconhecimento de que o progresso das sociedades é incompatível com a discriminação e a segregação de gênero e com a subutilização das capacidades da metade da população mundial, é crescente” ALVES (2016, p. 630). Conforme Barros (1995) as mulheres começam a sua relação com o trabalho ainda na antiguidade de maneira informal e em cargos muito relacionados com o campo.

Na antiguidade, sobretudo no Egito antigo, a tecelagem constituía uma ocupação reservada às mulheres, cabendo-lhes tosquiar as ovelhas e tecer a lã. Também há registros de trabalho feminino na ceifa do trigo, no preparo da farinha e na massa do pão, enquanto os homens o assavam. Na Roma e na Grécia antiga a situação das mulheres era semelhante, mas no cenário entre gauleses e germânicos a situação da mulher aproximava-se mais da do homem, chegando a participar de guerras e da construção de residências, sendo que a agricultura era de sua exclusiva responsabilidade. Na Idade Média a agricultura continuava sendo a principal atividade das mulheres, ao lado dos trabalhos de tapeçaria, ourivesaria e fabricação de roupa. Do século X ao XIV as profissões comuns aos dois sexos se avolumam, havendo mulheres escritãs, médicas e professoras. No Renascimento as mulheres vão perdendo várias atividades que lhes pertenciam e se confinam entre as paredes domésticas. (BARROS, 1995)

A história da mulher com o trabalho também teve seu início com as mulheres negras escravizadas. “O enorme espaço que o trabalho ocupa hoje na vida das mulheres negras reproduz um padrão estabelecido durante os primeiros anos da escravidão” (DAVIS, 1981, p. 17).

Apesar de não ter sido um trabalho assalariado, também se caracterizava como trabalho, em que as escravas atuavam na lavoura, serviços domésticos, agricultura e posteriormente eram escravizadas até em construções de linhas férreas. “Da mesma forma que os meninos eram enviados para o campo ao atingir certa idade, as meninas eram designadas para trabalhar o solo, coletar algodão, cortar cana, colher tabaco” (DAVIS, 1981, p. 18).

À medida que a ideologia da feminilidade – um subproduto da industrialização – se popularizou e se disseminou por meio das novas revistas femininas e do romance, as mulheres brancas passaram a ser vistas como habitantes de uma esfera totalmente separada do mundo do trabalho produtivo. A clivagem entre economia doméstica e economia pública provocada pelo capitalismo industrial, instituiu a inferioridade das mulheres com mais força do que nunca. Na propaganda vigente, “mulher” se tornou sinônimo de “mãe” e “dona de casa”, termos que carregavam a marca fatal da inferioridade. Mas, entre as mulheres negras escravas, esse vocabulário não se fazia presente. Os arranjos econômicos da escravidão contradiziam os papéis sexuais hierárquicos incorporados na nova ideologia. Em consequência disso, as relações homem-mulher no interior da comunidade escrava não podiam corresponder aos padrões da ideologia dominante. (DAVIS, 1981, p. 24-25).

Com a mudança econômica mundial e principalmente com as guerras que estavam acontecendo no século XX, as mulheres tiveram que começar a ocupar um espaço que até então era dominado apenas seus parceiros. Com a ida de milhares de homens para os conflitos, as donas de casa foram trabalhar para a economia continuar a girar.

“Devido à enorme quantidade de homens que foram mortos nas batalhas, e sobreviventes que voltaram para seus lares incapacitados, elas continuaram trabalhando” (MUNIZ; BACHA; PINTO, 2015, p. 84). Quando os detentores de poder começaram a ver a possibilidade de suas conjugues obterem um dinheiro a mais para ajudar nas despesas de casa abriram a possibilidade de elas trabalharem, porém isso não deve ser considerado um avanço na história feminista.

Com a Revolução Industrial, período de intenso desenvolvimento tecnológico e surgimento de novas máquinas, houve uma considerável transição da mão de obra feminina para as fábricas. O trabalho da mulher era muito utilizado e preferido pelos empresários, uma vez que elas aceitavam salários inferiores aos dos homens, pelo mesmo serviço realizado. (MUNIZ; BACHA; PINTO, 2015, p. 83).

Mesmo ocorrendo grande mudança na esfera pública e privada, a relação de poder dos homens sobre as mulheres era visível e característica. “Tais características refletiram em todos os segmentos da sociedade (social, econômico e político)” (CARVALHO, 2016, p. 34). Assim, a clivagem de gênero começou a se tornar

característica até na segmentação do mercado. Para Costa, et al. (2008, p. 265) além da segregação entre funções para homens e funções para mulheres cria-se também um valor para cada função, sendo a função masculina superior da feminina, sendo essas muito mais acentuadas em mulheres negras e de baixa renda.

Dessa forma, começa-se a ter “emprego para homens” e “emprego para mulheres”, todavia, o salário era menor pois as mesmas apesar de terem ocupado lugares no mercado de trabalho, ainda não possuíam pleno acesso à educação e passaram a ter dupla jornada. Quando saíam da sua jornada de trabalho remunerado, se deslocavam para cuidar da casa, dos filhos e do marido (SOUZA; GUEDES, 2016, p. 125).

O ingresso das mulheres no mundo econômico não equilibra as funções atribuídas aos sexos, ao contrário, reforça as desvantagens vividas pelas mulheres que atualmente compartilham com os homens, de forma equânime ou não, a provisão financeira da família juntamente com a responsabilidade da esfera reprodutiva. A saída do lar e as conquistas cada vez mais visíveis no âmbito público representaram uma revolução incompleta, uma vez que as mulheres ainda assumem praticamente sozinhas as atividades do espaço privado, o que perpetua uma desigual e desfavorável divisão sexual do trabalho para elas. (SOUZA; GUEDES, 2016, p. 125).

A dupla jornada enfrentada pelas mulheres assombra suas carreiras e posições e até hoje é um dos problemas enfrentados para suas ascensões de carreira. “Essa naturalização dos distintos lugares sociais que devem ser assumidos por homens e mulheres faz que a “opção” das mulheres seja de forma comum por mais família e menos trabalho remunerado” (SOUZA; GUEDES, 2016, p. 127).

A posição da mulher ocupada dentro do núcleo familiar fez com que, mesmo que ocupasse lugares na esfera pública, nunca deixasse de ocupar seu lugar doméstico e realizar os afazeres da esfera privada. “As mulheres vêm dedicando, independentemente da posição na família, mais que o dobro de horas aos cuidados domésticos que os homens na última década, e, no mínimo, seis horas a menos em trabalho remunerado” (SOUZA; GUEDES, 2016, p. 130).

As principais consequências dessa dupla jornada, podemos dar como exemplo o fato de as mesmas não conseguirem se dedicar a sua carreira; serem propensas a

não serem escolhidas para promoções dentro de empresas pois não podem sair da cidade pois possuem filho e família e devem cuidar da casa; mulheres em período fértil e casadas podem ter em seus planos ter filhos, sendo assim “prejudicando” a instituição (BRUSCHINI; LOMBARDI, 1996, p. 485).

Isso reflete, juntamente com outros fatores discriminatórios (como o pré-conceito de que é a “mulher é o sexo frágil” e que assim deve ocupar cargos leves) faz com que as mulheres tenham acesso restrito as oportunidades oferecidas pelo mercado e para a ascensão de suas carreiras, resultando em condições desiguais de trabalho, salário diferentes, e podendo gerar problemas que refletirão em sua saúde mental e até mesmo na saúde física das funcionárias. Fato esse derivado da clivagem de gênero construído pela história que resulta até hoje nas nossas culturas organizacionais (BRUSCHINI; LOMBARDI, 1996, p. 485).

2.1.2 Consolidação das Leis do Trabalho – CLT

O Brasil criou em 1943 o Decreto/Lei nº 5.452 que unifica a legislação trabalhista brasileira chamado Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Seu objetivo é regulamentar as relações trabalhistas dos trabalhadores brasileiros, protegendo seus direitos e assegurando um trabalho seguro para os mesmos (BRASIL, 1943). A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) regulamenta que:

Art. 373 - A duração normal de trabalho da mulher será de 8 (oito) horas diárias, exceto nos casos para os quais for fixada duração inferior.

Art. 373-A. Ressalvadas as disposições legais destinadas a corrigir as distorções que afetam o acesso da mulher ao mercado de trabalho e certas especificidades estabelecidas nos acordos trabalhistas, é vedado: (Incluído pela Lei nº 9.799, de 26.5.1999).

I - publicar ou fazer publicar anúncio de emprego no qual haja referência ao sexo, à idade, à cor ou situação familiar, salvo quando a natureza da atividade a ser exercida, pública e notoriamente, assim o exigir; (Incluído pela Lei nº 9.799, de 26.5.1999).

II - recusar emprego, promoção ou motivar a dispensa do trabalho em razão de sexo, idade, cor, situação familiar ou estado de gravidez, salvo quando a natureza da atividade seja notória e publicamente incompatível; (Incluído pela Lei nº 9.799, de 26.5.1999).

III - considerar o sexo, a idade, a cor ou situação familiar como variável determinante para fins de remuneração, formação profissional e oportunidades de ascensão profissional; (Incluído pela Lei nº 9.799, de 26.5.1999).

IV - exigir atestado ou exame, de qualquer natureza, para comprovação de esterilidade ou gravidez, na admissão ou permanência no emprego; (Incluído pela Lei nº 9.799, de 26.5.1999).

V - impedir o acesso ou adotar critérios subjetivos para deferimento de inscrição ou aprovação em concursos, em empresas privadas, em razão de sexo, idade, cor, situação familiar ou estado de gravidez; (Incluído pela Lei nº 9.799, de 26.5.1999).

VI - proceder o empregador ou preposto a revistas íntimas nas empregadas ou funcionárias.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não obsta a adoção de medidas temporárias que visem ao estabelecimento das políticas de igualdade entre homens e mulheres, em particular as que se destinam a corrigir as distorções que afetam a formação profissional, o acesso ao emprego e as condições gerais de trabalho da mulher. (Incluído pela Lei nº 9.799, de 26.5.1999). (BRASIL, 1943).

Já a Lei nº 9.029 “proíbe a exigência de atestados de gravidez e esterilização, e outras práticas discriminatórias, para efeitos admissionais ou de permanência da relação jurídica de trabalho, e dá outras providências” (BRASIL, 1995).

Art. 1º É proibida a adoção de qualquer prática discriminatória e limitativa para efeito de acesso à relação de trabalho, ou de sua manutenção, por motivo de sexo, origem, raça, cor, estado civil, situação familiar, deficiência, reabilitação profissional, idade, entre outros, ressalvadas, nesse caso, as hipóteses de proteção à criança e ao adolescente previstas no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

Art. 2º Constituem crime as seguintes práticas discriminatórias:

I - a exigência de teste, exame, perícia, laudo, atestado, declaração ou qualquer outro procedimento relativo à esterilização ou a estado de gravidez;

II - a adoção de quaisquer medidas, de iniciativa do empregador, que configurem;

a) indução ou instigamento à esterilização genética;

b) promoção do controle de natalidade, assim não considerado o oferecimento de serviços e de aconselhamento ou planejamento familiar, realizados através de instituições públicas ou privadas, submetidas às normas do Sistema Único de Saúde (SUS). (BRASIL, 1995).

As leis brasileiras estão em constante mudança para a melhoria da relação das empresas e trabalhadoras, porém, muitas vezes não são aplicadas, principalmente por sua ausência de fiscalizações. Todavia, os direitos básicos e deveres das instituições estão dispostos nas leis.

2.2 Trabalho e saúde mental

Estudos recentes referentes à qualidade de vida no trabalho vêm enfatizando e pontuando a relação entre trabalho e saúde mental. O tema é difundido tanto em administradores da área de saúde, quanto entre aqueles que planejam e gerenciam o trabalho no setor industrial, e em diferentes tipos de segmento do setor terciário. A análise de acidentes de trabalho tem sido feita considerando os fatores psíquicos e de estresse na busca de explicações para problemas ocorridos dentro da organização, como bloqueios de comunicação, perdas de qualidade do produto e incidentes que prejudicam o processo produtivo (SILVA, 1992, p. 71).

Ao ingressar em um sistema organizacional produtivo, o indivíduo busca, de modo geral, satisfazer tanto suas necessidades de pertencer a um grupo social quanto de se auto realizar. No entanto, sabe-se que estes objetivos nem sempre são alcançados, visto que existem inúmeros fatores que permeiam as relações de trabalho e influenciam na satisfação dessas necessidades. Pode-se dizer, ainda, que um dos fatores mais complexos e potentes nesse sentido é própria subjetividade humana, ou seja, as motivações, interesses, valores, história de vida, modo de relacionar-se, enfim a singularidade de cada sujeito que influencia o grupo como um todo. (LIMA; ALBANO, 2002, p. 33).

Não é raro encontrar pessoas que, por uma condição de sua psicodinâmica interna, possuem a propensão de passar muito tempo trabalhando e dedicar menos tempo para o lazer. Sabemos hoje que podemos relacionar a proporção de trabalho e de diversão com um funcionamento psíquico saudável. Ao contrário do que se imagina, doenças mentais específicas não são determinadas unicamente pela atividade do trabalho, mas as atividades laborais corroboram para que neuroses e surtos psicóticos que dependem da estrutura de formação da personalidade de cada pessoa, desde o início da vida até o final da adolescência, antes mesmo da execução de um processo produtivo, venham à tona e causem distúrbios psíquicos que podem ser então relacionados com a atividade do trabalho. Dejours (1994) enfatiza que “o defeito crônico de uma vida mental sem saída mantido pela organização do trabalho, tem provavelmente um efeito que favorece as descompensações psiconeuróticas”.

Diversos fatores moldam o sujeito em seu ambiente de trabalho e a cultura organizacional que “consiste em padrões explícitos e implícitos de comportamentos adquiridos e transmitidos ao longo do tempo que constituem uma característica própria de cada empresa” (CHIAVENETO, 1996).

O clima organizacional “retrata o grau de satisfação material e emocional das pessoas no trabalho. Observa-se que este clima influencia profundamente a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente da empresa” (LUZ, 2001) sendo um dos principais influenciadores na saúde mental do trabalhador.

Existe hoje uma constante pressão que assola o trabalhador, o indivíduo sente-se sobressaltado, visto que sua força de trabalho é sua única ferramenta de sobrevivência, e que pode ser dispensada a qualquer momento. Além disso, a força de trabalho exige especial qualificação cada vez mais específica. Procura-se no mercado o trabalhador mais qualificado possível para realização de funções desde as mais simples até a mais complexas (HELOANI; CAPITÃO, 2003, p. 103).

Segundo Silva (1992) determinadas situações acontecem dentro das empresas, situações estas onde identifica-se um elevado crescimento das tensões, que repercutem a níveis interpessoais, no desempenho do trabalhador e acarretam queixas psicossomáticas.

Podemos, aí, caracterizar uma elevação de episódios clínicos agudos: "crises nervosas"; crises de taquicardia; episódios de mal-estar rotulados nos serviços médicos como "distonia neurovegetativa"; crises de hipertensão arterial e mesmo infartos cardíacos fulminantes. (HELOANI; CAPITÃO, 2003, p. 103).

Essas situações ocorrem em momentos em que a pressão aumenta, normalmente em períodos que ocorrem mudanças produtivas, ou quando são anunciadas mudanças organizacionais ou de tecnológicas. Assim, podemos observar um aumento de exigências na esfera mental, conseqüentemente com um aumento de crises de ansiedade e suas conseqüências sintomáticas. Em tais situações também devemos dar ênfase ao aumento de quadro depressivos e tentativas de suicídio. De acordo com Dejours (1994) executar uma tarefa sem afeto ou envolvimento material, exige esforço de vontade.

A vivência depressiva em relação ao trabalho e a si mesmo alimenta-se da sensação de adormecimento intelectual, de esclerose mental, de paralisia da fantasia e da imaginação; na verdade, marca de alguma forma o triunfo do condicionamento em relação ao comportamento produtivo e criativo. (DEJOURS, 1994).

O sofrimento na execução de tal atividade resultará num pior desempenho do corpo na execução da atividade, a insatisfação gerada na mente afetará diretamente o modo como o trabalho é executado aumentando os riscos de acidentes. Dejours (1994) ainda afirma que quando a atividade laborial não permite que os trabalhadores liberem seu lado criativo e organizem suas ideias e seu sofrimento, a organização do trabalho passa a ser uma fonte de desgaste físico e mental, a carga psíquica ocasionada por esse desgaste é liberada em forma de pulsional. A escolha das vias de expressão da energia depende das características pessoais, desejos, aspirações, motivações e necessidades psicológicas que integram a vida do indivíduo, não sendo igual para todos (DEJOURS, 1994).

Quando uma pessoa está sob tensão constante, a produtividade melhora, mas só até certo ponto, pois a pessoa atinge seu rendimento máximo quando está próxima do seu limite físico e psicológico. Depois que chega ao limite, despenca. O limite só pode ser estabelecido individualmente pelo modo com que cada um responde a situações estressantes. (STEFANO; ROIK, 2005, p. 117)

Assim, todo indivíduo está relacionado com o meio que vive através da cultura e clima organizacional aliado com outros fatores como as expectativas do mesmo e seus limites, sendo que cada pessoa reage de uma maneira diferente. Segundo Stefano e Roik (2005, p. 112) “o sistema financeiro mundial está passando por um grande processo de globalização e automação”, é uma nova era cheia de metas e pressão prejudicando a saúde mental e física do trabalhador. Caracterizam assim esse sendo “um estado emocional desagradável que ocorre quando as pessoas estão inseguras de sua capacidade para enfrentar um desafio percebido em relação a um valor importante” (WAGNER; HOLLENBECK, 2000, p. 121). Assim, o ambiente financeiro pode ser morboso para seus colaboradores.

Neste mercado altamente rentável e competitivo, as metas e exigências aos profissionais nele inseridos passam a ser cada vez mais arrojadas, levando os mesmos a se depararem com situações que geram tensão, estresse e insegurança nas suas capacidades para responder a tais desafios. Sobre pressão, suscetível a uma degradação do estado emocional, pela tensão, frustração, ansiedade, e exaustão emocional em função de aspectos do trabalho definidos pelos indivíduos como ameaçadores, a qualidade de vida do trabalhador pode ser altamente afetada, fazendo com que o mesmo não seja respeitado como profissional, nem consiga satisfazer suas necessidades pessoais com sua atividade na organização. Essas situações suscitam o aparecimento de psicopatologias e disfunções psicológicas, desenvolvimento crônico de desânimo, de apatia, de despersonalização, configurando o chamado Burnout. (SILVA et al., 2015).

A acirrada competição existente no mercado de trabalho leva as organizações a estarem sempre competindo dentro de um certo nicho de mercado. Além disso, podemos perceber a disputa pelo talento humano, que pode ser considerado o recurso mais importante para as empresas, que exigem cada vez um profissional extremamente capacitado e com habilidades e competências não somente na área específica de atuação, mas também na gestão de pessoas e outras áreas relacionadas ao desenvolvimento organizacional.

Nesse ponto devemos salientar que a saúde mental do trabalhador e consequentemente sua qualidade de vida, estão diretamente ligadas a atividade profissional que ele realiza, e esta nova dinâmica de mercado afeta diretamente a relação que os seres humanos têm com o trabalho. Nesse aspecto, podemos evidenciar um aumento muito grande nas tensões dentro do ambiente de trabalho, em que se evidenciam situações corriqueiras de estresse.

O estresse no ambiente de trabalho afeta as organizações em qualquer nível e atividade, sendo o controle do mesmo essencial para o bom funcionamento da empresa em questão (PEREIRA; ZILLE, 2010, p. 416). Todavia, com o uso da psicossomática temos condições de relacionar esse estresse com diversos outros fatores que podem ser derivados dentro de dentro da organização, quanto de fatos extrínsecos. Nesse contexto, no último século as mulheres começam a ocupar também lugares dentro das instituições bancárias de forma expressiva, assim, além dos inúmeros fatores que assombram a carreira das trabalhadoras bancárias pelo fato de serem mulheres,

também se deparam com diversos fatores já explicitados aqui derivados do segmento que elas atuam (SEGNINI, 1998, p. 34).

2.2.1 Síndrome de Burnout

Burnout é uma palavra de origem inglesa estabelecida a partir da expressão “Burn Out”, em seu significado informal, conota uma expressão relacionada algo que acabou, um esgotamento. Com o entendimento da semântica da expressão podemos entender a razão pela qual foi atribuída a essa síndrome tal nome. A síndrome de Burnout descrita pelo psicanalista Herbert Freudenberger, de origem norte americana, nos anos 1970 (mais precisamente em 1974) (FREUDENBERGER, 1974).

Herbert Freudenberger explica um esgotamento físico e mental proveniente da atividade a qual o homem executava, inicialmente descrita para profissionais da saúde da área de assistência ao uso de drogas (FREUDENBERGER, 1974). A síndrome pode logo ser relacionada a outras áreas.

Como indicam os estudos de Maslach (1982; 1998), com a teoria multidimensional para o Burnout que é até hoje uma boa base para o estudo da questão. A partir desses estudos podemos definir e distinguir a síndrome dividida em três principais esferas ou fases.

A exaustão pode ser considerada a principal característica apresentada no estado de Burnout e a primeira dimensão. Apesar de apenas essa não poder ser utilizada para designar e diagnosticar um quadro clínico, observamos que a exaustão física e mental, é claramente o aspecto mais reportado e difundido nos estudos desse estado. Contudo, a exaustão intensifica a ocorrência da segunda dimensão, o estresse, as demandas emocionais da atividade causam exaustão e os fatores pessoais somados aos estímulos do ambiente levam o indivíduo ao estado de estresse, podemos observar a despersonalização como uma tentativa de fuga (MELLO-FILHO; BURD, 2010, p. 137).

“Os contatos ficam impregnados por uma visão e atitudes negativas, frequentemente desumanizados; a consciência de seu trabalho lidar com seres humanos fica comprometida, e há perda de aspectos humanitários na interação

peçoal” (MELLO-FILHO; BURD, 2010, p. 137), ignorando as características pessoais para se sentir mais confortável dentro do ambiente de trabalho.

Saindo do âmbito profissional, pessoas tendem a apresentar uma distância de relacionamento, desenvolvendo um sentimento indiferente e uma atitude cínica quando exaustos e desencorajados. O distanciamento é uma das reações mais comuns do Burnout. Estudos mostram constantemente a relação entre a exaustão e o estresse com o distanciamento e a despersonalização, chamamos assim a segunda dimensão de Burnout (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001, p. 402).

Chegamos então ao terceiro aspecto da síndrome, a eficácia. Esta, porém, possui uma relação um pouco mais complicada, parecendo ser de alguma forma descrita como uma função das outras fases e consequências. A ineficiência na atividade ocorre em paralelo com a exaustão, a despersonalização e o estresse, conforme os outros fatores mudam se altera a eficácia laboral do indivíduo. Podemos dizer que enquanto a exaustão e o estresse são resultados de conflitos sociais e de sobrecarga no trabalho, a eficácia se relaciona ao mesmo tempo com os outros fatores e alteram o desempenho do trabalhador em sua função (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001, p. 402).

Ainda que a síndrome de Burnout, suas consequências e seu quadro clínico estejam relacionados ao indivíduo, sua subjetividade, experiências de vida e como reage a sobrecargas físicas e emocionais, devemos ter em mente que os diversos aspectos externos ao indivíduo influenciam e desencadeiam tal condição. Chamamos essa dimensão de redução da realização pessoal e profissional.

Maslach, Schaufelli e Leiter (2001, p. 409) chegam a um aspecto muito importante para o desenvolvimento da síndrome, e ao ponto chave para o desenvolvimento desta pesquisa. Os aspectos organizacionais relacionados a atividade do indivíduo têm uma grande influência no desencadeamento da síndrome de Burnout. A forma que uma empresa se organiza, influencia diretamente a relação do indivíduo com seu trabalho, Ainda, formas hierárquicas de gestão com um enfoque operacional muito grande e rígido com áreas delimitadas de atuação, podem de alguma forma ferir o sentimento de igualdade implícito dentro do trabalhador e aumentar ainda mais os fatores intrínsecos a ele que por si só já possuem um tendência ao desenvolvimento

das três fases anteriormente citadas. Por isso, podemos levantar diversos questionamentos a respeito de como a igualdade atinge e influencia o desencadeamento do Burnout. Não podemos desprezar também fatores socioeconômicos, culturais e demográficos.

Considera-se que, na medida em que se entende melhor a SB como processo, identificando suas etapas e dimensões, seus estressores mais importantes, especificamente a cada classe profissional e seus modelos explicativos, podem ser formuladas ações que permitam prevenir, diminuir ou até interrompê-la. (POLETTO et al., 2016, p. 210).

Segundo Mello-Filho e Burd (2010), as principais fontes de Burnout são: o sentimento que seu objetivo no trabalho é o sofrimento humano; só lembram de você quando é algum problema; é sempre algum colega que recebe o mérito; o nível de stress do outro influencia diretamente em você; não possui tempo para descanso; sobrecarga de trabalho; perda de controle sobre o trabalho; má relacionamento com os colegas; insatisfação com estilo de gestão, metas, estilos de liderança, plano de carreira; e estar em um lugar sem visibilidade ou com baixo reconhecimento financeiro.

2.2.2 Casos de síndrome de Burnout

Apresentam-se nesta seção dois casos de pesquisa sobre síndrome de Burnout.

2.2.2.1 Síndrome de Burnout em gestores municipais da saúde

Pesquisa realizada por Poletto et al. (2016) realizada com gestores municipais de saúde do estado de São Paulo com base em questionários e método quantitativo. Realizado no segundo semestre de 2013, obteve-se 199 questionários respondidos. Os questionários tinham estrutura com perguntas sociais e econômicas, questões de identificação da amostra, e também foi realizada a utilização do “Cuestionario para la

Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT), elaborado por Gil-Monte e adaptado para o estudo em questão.

Polleto et al. (2016, p. 213) identificaram que os gestores de saúde municipais, estão expostos aos fatores desencadeadores da síndrome de Bournot e acrescentam:

“Como a crescente intensidade das relações humanas no âmbito laboral, a pressão procedente das novas características econômicas próprias da globalização, a crescente competitividade, assim como a evidência de um incremento da violência psicológica nos ambientes de trabalho”.

Há uma grande responsabilidade incumbida aos gestores saúde, lidando com uma grande gama de casos desde os mais simples, até casos extremamente complexos, o que exige uma grande capacidade de resolução de problemas, que muitas vezes não são tão fáceis de serem resolvidos. Soma-se a isso a grande pressão para atender toda a população e manter a qualidade do serviço, muitas vezes com material inadequado e falta de mão de obra especializada, gera-se um ambiente de elevada pressão gerando alterações na saúde e na qualidade do serviço (POLETTO et al., 2016, p. 213)

Outro fator que podemos identificar nos estudos de Poletto et al. (2016) é a relação entre a ocorrência da síndrome de Bournot com profissionais que estão a pouco tempo na função.

“Sabe-se que é no início do exercício profissional que os indivíduos se encontram em um período de sensibilização, quando a transição das expectativas idealistas para a realidade da prática cotidiana mostra que as primeiras nem sempre se realizam conforme prometido ou esperado” (POLETTO et al., 2016, p. 213).

Justamente pelo fato dessas expectativas não serem sanadas, os indivíduos apresentam uma falta de energia e empolgação, característica marcante da síndrome de Bournot. Observou-se também ocorrência de atitudes negativas no ambiente de trabalho. “Atitudes incompatíveis com o contexto do atendimento em saúde, tais como dificuldades de trabalhar em equipe, de respeitar os saberes dos outros profissionais e

de atuar de forma empática com a clientela, podem prejudicar todo o processo de trabalho” (POLETTTO et al., 2016, p. 214).

2.2.2.2 Pesquisa sobre Burnout em médicos na cidade de São Paulo: a experiência emocional da violência simbólica como fonte de Burnout

O livro Psicossomática Hoje (MELLO-FILHO; BURD, 2010, p. 145) nos traz um estudo em médicos da Cidade de São Paulo. A amostra foi de 64 indivíduos com 10 a 15 anos de experiência profissional. Foram aplicados questionários referentes a questões pessoais e carreira profissional.

Realizou-se a solicitação de um depoimento referente a uma única pergunta: “O que significa para você a medicina, a sua prática profissional e que consequências ela tem sobre a sua vida?” (MELLO-FILHO; BURD, 2010, p. 145). Posteriormente para estimular o questionário foram aplicadas as seguintes perguntas: “ ‘Que significado tem para você a Medicina?’; “Que significado tem para você o exercício profissional da Medicina?’; “Que influência ela tem sobre a sua vida?” (MELLO-FILHO; BURD, 2010, p. 146).

Observou-se a ocorrência da síndrome de Bournot principalmente relacionadas a forma organizacional, e as condições de trabalho, fazendo com que o estresse no ambiente de trabalho se elevasse. Destacou-se também a primeira dimensão do Burnout, levando a exaustão e o desânimo com a profissão. “As oportunidades para uma grande maioria de médicos de alcançar as aspirações que a cultura legitimava, são esvaziadas no decorrer de seus desenvolvimentos profissionais” (MELLO-FILHO; BURD, 2010, p. 149). A experiência da satisfação e da realização pessoal é o principal fator a ser considerado no desencadeamento da síndrome de Bournot, além disso:

A prática médica, tal como está sendo mediada pela burocracia estatal ou pelas empresas privadas, a decorrente queda da remuneração, aliadas às demandas de alta produtividade, o excesso de trabalho, o predomínio da tecnologia sobre o saber clínico, provocam graves comprometimentos na relação dos médicos com o exercício da profissão. Tudo isso acarreta a experiência emocional da violência e o desenvolvimento do Burnout. (MELLO-FILHO; BURD, 2010, pg 150).

2.2.2.3 Prevalência da síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP)

Em estudo de caso desenvolvido por Reatto et al. (2014) a amostra foi composta por 62 funcionários de quatro agências bancárias de quatro diferentes bancos, no município de Araçatuba/SP. Foi aplicado o questionário de MBI, juntamente com questões sócio e econômicas e de experiência profissional do participante.

Os resultados encontrados no estudo realizado foi de que o “envolvimento pessoal no trabalho obteve um nível baixo; já a exaustão emocional resultou em um nível alto e despersonalização também indicou um nível alto” (REATTO et al., 2014, p. 6). Além disso, os pesquisadores buscaram encontrar se existia diferenças entre colaboradores do setor estratégico e operacional, porém, não foi evidenciado que a diferença de setor influencia na síndrome de Bournot.

Entende-se que as rápidas mutações do ambiente, juntamente com a competitividade do mercado, têm impactado negativamente nos métodos de trabalho no setor bancário, devido ao excesso de cobranças por resultados, portanto as constantes pressões sofridas no cotidiano têm sido um fator determinante para desencadear a Síndrome de Burnout. (REATTO et al, 2014, p. 6-7).

2.3 Covid-19

A Organização Mundial da Saúde (OMS) a partir de informações da Comissão Nacional de Saúde da China, enviadas dias 11 e 12 de janeiro de 2020, tomou conhecimento do contágio viral de COVID-19, da classe dos coronavírus (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020). O Coronavírus de número 19, causador de infecções respiratórias, teria sido inicialmente registrado no dia 31 de dezembro de 2019, na China, após o registro de casos na cidade de Wuhan. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020).

A OMS declarou, a partir da progressiva contaminação na área da China e em casos que extrapolavam o território Chinês, que o surto da COVID-19 constituía grave

emergência de saúde pública de importância internacional. A COVID-19 passou a ser categorizada como Pandemia a partir do dia 11 de março de 2020 (OPAS/OMS, 2021).

Os casos confirmados de COVID-19 até 22 de setembro de 2021 ao redor do mundo já chegaram a 229.373.963 casos confirmados, com 4.705.111 mortes. Até o dia 20 de setembro de 2021, um total de 5.776.127.976 de doses de vacinas já haviam sido ministrados, de forma a diminuir a gravidade da pandemia (OPAS/OMS, 2021).

No Brasil, em 22 de setembro de 2021, havia o registro de 21.247.667 casos confirmados, com 590.955 mortes. Até o dia 17 de setembro de 2021, um total de 207.860.768 de doses de vacinas já haviam sido ministrados no território nacional (OPAS/OMS, 2021). No Brasil, o primeiro teste positivo para COVID-19 foi confirmado no dia 26 de fevereiro de 2020, a partir de um passageiro brasileiro que retornara da Itália. A partir deste caso, outros se somaram e contribuíram para a tomada de medidas restritivas por todo o país (MACEDO; ORNELLAS; BOMFIM, 2020).

O desenvolvimento da pandemia desencadeou uma série de medidas restritivas que vieram a impactar o rumo metodológico desta pesquisa, projetada inicialmente para contatos presenciais entre a pesquisadora e as pessoas entrevistadas. Os dados fornecidos pela prefeitura de Francisco Beltrão (2021) indicavam que existiam 16.832 (dezesesseis mil oitocentos e trinta e dois) casos confirmados na cidade, além de 279 (duzentos e setenta e nove) óbitos e 107 (cento e sete) casos suspeitos de COVID-19 no dia 22 de setembro de 2021 (FRANCISCO BELTRÃO, 2020c),

As medidas tomadas para evitar a disseminação do vírus nos ambientes organizacionais se deram por meio da implementação do teletrabalho em todas as funções cabíveis, a proibição de aglomerações, rodízio ou revezamento de funcionários; o espaçamento deveria ainda ser observado em trocas de turnos, pausas e locomoção de funcionários; a higienização das áreas deveria ser feita com água sanitária ou álcool em gel 70% e seria indispensável a fiscalização e fornecimento de máscaras (MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, 2020).

O município de Francisco Beltrão, local desta pesquisa, fica situado no sudoeste do estado do Paraná e possui 93.308 (noventa e três mil trezentos e oito) habitantes e 735.111 (setecentos e trinta e cinco mil cento e onze) quilômetros quadrados de tamanho (IBGE, 2021).

No dia 19 de março, foi apresentado pela prefeitura o Decreto 156 (FRANCISCO BELTRÃO, 2020a), estabelecendo regras de combate ao coronavírus, sendo alterado e aprimorado pelo Decreto 189 de 09 de abril de 2020 (FRANCISCO BELTRÃO, 2020b), com o decreto de estado de emergência no município, e estabelecendo normas para atividades comerciais, produtivas, sociais e educacionais.

2.3.1 Agravamento das desigualdades

A COVID-19 veio para alterar nossa rotina tanto no âmbito profissional quanto no âmbito pessoal; porém também veio a impactar o mundo e principalmente o Brasil nos âmbitos econômicos e sociais “Os impactos econômicos e sociais já se mostram profundos, e os esforços para recuperação serão de tamanho inédito, demandando ainda algum tempo para alcançar os indicadores pré-crise” (FLEXOR, 2021, p. 906).

O índice de desemprego aumentou significativamente, sendo que em setembro de 2020, o percentual de desemprego das mulheres foi de 17% os dos homens foi de 11,8% (IBGE, 2020). Dentro do âmbito social a desigualdade já existente dentro da sociedade brasileira teve um agravamento significativo com a pandemia:

Mulheres e crianças são duramente atingidas pelas consequências da pandemia, tais como a sobrecarga de trabalho e a maior exposição à violência no ambiente doméstico, a privação do aprendizado e do convívio por conta do fechamento das escolas, os riscos de comprometimento da saúde psíquica, etc. (FLEXOR, 2021, p. 907).

Com as normas trabalhistas emergenciais implantadas, observou-se que as mulheres tiveram mais impacto com a redução de renda. “A desigualdade de gênero diante dos impactos da pandemia na renda, quando essa perda é superior a 75%, um aspecto que reitera a estrutural desigualdade de gênero no mercado de trabalho” (FLEXOR, 2021, p. 921).

As mulheres que se mantiveram nas atividades laborativas integralmente tiveram que lidar com a alteração de rotina das suas famílias, mas principalmente para

as mulheres que adotaram o home office aonde 46% das empresas aderiram a esse novo método de trabalho (AGÊNCIA, 2020)

Os trabalhos domésticos se intensificaram devido à ausência dos serviços habitualmente contratados; escolas e universidades passaram a ter o conteúdo ministrado através de plataformas digitais; os encontros sociais e as atividades físicas passaram a ser feitos à distância. Tais mudanças produziram impactos diversos na vida profissional dos trabalhadores brasileiros, o que motivou a realização de estudos recentes com vistas a analisar os efeitos na produtividade do trabalho da adoção do home office. (LEMOS, p 389, 2020).

Com a adoção do home office as mulheres acabaram ficando sobrecarregadas, e segundo Lemos (p. 396, 2020) “além de se dedicarem ao trabalho remoto, tiveram que cuidar da casa e dos filhos, simultaneamente.”

3 MÉTODO

Quando não conseguimos encontrar repostas para problemas que nos é indagado ou que nós mesmos nos indagamos, surge a necessidade de procurar meios e informações e organizá-las para respondê-las; temos assim uma pesquisa (GIL, 2002, p. 17).

Entendemos por *pesquisa* a atividade básica da Ciência na sua indagação e construção da realidade. É a pesquisa que alimenta a atividade de ensino e a atualiza frente à realidade do mundo. Portanto, embora seja uma prática teórica, a pesquisa vincula pensamento e ação. Ou seja, nada pode ser intelectualmente um problema, se não tiver sido, em primeiro lugar, um problema da vida prática. (MINAYO, 2001, p. 17).

Quando pensamos em pesquisa, logo nos remetemos a ideia de que o principal campo a ser investigado são as ciências da natureza pois elas foram as pioneiras, porém, a pesquisa pode ser feita por qualquer área da ciência, em que:

Elabora suas teorias, seus métodos, seus princípios e estabelece seus resultados; noutra, inventa, ratifica seu caminho, abandona certas vias e encaminha-se para certas direções privilegiadas. E ao fazer tal percurso, os investigadores aceitam os critérios da historicidade, da colaboração e, sobretudo, imbuem-se da humildade de quem sabe que qualquer conhecimento é aproximado, é construído. (MINAYO, 2001, p. 3-4).

As sociedades humanas existem num determinado espaço cuja formação social e configuração são específicas” (MINAYO, 2001, p.13). Assim, “como consequência da primeira característica, é necessário dizer que o objeto de estudo das ciências sociais possui consciência histórica, e identidade entre sujeito e objeto” (MINAYO, 2001, p.13).

A pesquisa nessa área lida com seres humanos que, por razões culturais, de classe, de faixa etária, ou por qualquer outro motivo, têm um substrato comum de identidade com o investigador”, além disso: “é intrínseca e extrinsecamente ideológica e essencialmente qualitativa” (MINAYO, 2001, p.14). A realidade social é o próprio dinamismo da vida individual e coletiva com toda a riqueza de significados dela

transbordante” (MINAYO, 2001, p. 15). Assim podemos concluir que esta pesquisa tem caráter social dentro da área das ciências sociais.

Para construir uma pesquisa, deve-se possuir um método. Segundo Gil (2008, p. 8) método pode ser definido como “o caminho para se chegar a determinado fim, e o método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”.

Para Gerhardt e Silveira (2008, p. 36) em uma pesquisa “é indispensável selecionar o método de pesquisa a utilizar. De acordo com as características da pesquisa, poderão ser escolhidas diferentes modalidades de pesquisa, sendo possível aliar o qualitativo ao quantitativo”. Ainda para Minayo (2001, p. 16) “a metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade e o sopro divino do potencial criativo do investigador”. Possui-se assim, diversas ferramentas e meios para realizar sua pesquisa conforme seus objetivos, podendo classificá-las em níveis de pesquisas.

As pesquisas podem ser do tipo exploratórias, descritivas e explicativas. As pesquisas exploratórias “têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores” (GIL, 2008, p. 27).

As pesquisas descritivas “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2008, p. 28) em que “uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados”.

As pesquisas explicativas “têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Este é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas” (GIL, 2008, p. 28).

Conforme as definições de pesquisas dados pelo autor, o presente estudo caracteriza-se como pesquisa descritiva com uma grande aproximação da pesquisa explicativa, pois estamos estudando um fenômeno que é a clivagem de gênero e se o fato de ser mulher influencia no seu estresse dentro do ambiente de trabalho derivado da cultura histórica que foi construída.

Para Gil (2008, p. 28) “algumas pesquisas descritivas vão além da simples identificação da existência de relações entre variáveis, pretendendo determinar a natureza dessa relação. Neste caso tem-se uma pesquisa descritiva que se aproxima da explicativa”.

Além dos níveis de pesquisas, elas podem ter métodos e características podendo ser classificadas em: pesquisa experimental; pesquisa bibliográfica; pesquisa documental; pesquisa de campo; pesquisa *ex-post-facto*; pesquisa de levantamento; pesquisa com *survey*; estudo de caso; pesquisa participante; pesquisa-ação; pesquisa etnográfica; pesquisa etnometodológica. Por se apresentarem diversos tipos de pesquisa, iremos abordar e se delimitar apenas ao qual está pesquisa terá que será misto, tendo mais de um método abordado.

Uma pesquisa de campo “caracteriza-se pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa” (GERHARDT; SILVEIRA, 2008, p. 36). O estudo de caso segundo Gil (2008, p. 57-58) “é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado”.

Gil (2008) ainda que aborda que este método possui diferentes propósitos, como “descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação e explicar as variáveis causais de determinado fenômeno, em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos”.

Dessa maneira, considera-se que esta pesquisa é uma pesquisa de campo, em que será realizada coleta de dados com trabalhadores de instituições financeiras através de recursos como questionários, como intuito investigativo sobre a possibilidade de que ser mulher é uma causa de síndrome de Burnout.

Por fim, a pesquisa e sua análise podem ter caráter qualitativo e quantitativo. Uma pesquisa quantitativa se refere à análise de dados numéricos, o que não se cabe a este projeto que possui caráter qualitativa “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo as relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (MINAYO, 2001, p. 21-22). “O conjunto de dados

quantitativos e qualitativos, porém, não se opõem. Ao contrário, se complementam, pois, a realidade abrangida por eles interage dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia” (MINAYO, 2001, p. 22).

Para responder a hipótese de pesquisa (**Ser mulher, no ambiente de trabalho do sistema financeiro durante o COVID-19, constitui fonte de estresse ao ponto de conduzir trabalhadoras à síndrome de Burnout?**), esta pesquisa teve caráter exploratório e descritivo, utilizando metodologia mista, a partir de questionários quantitativos e entrevista qualitativa. Serão analisadas colaboradoras de instituições do sistema financeiro da cidade de Francisco Beltrão – Paraná. Primeiramente, será aplicado um questionário dividido em três seções: análise de perfil, Burnout e gênero para análise detalhada de cada situação. Posteriormente, serão analisados os dados para verificação de gênero como fonte de síndrome de Burnout.

3.1 Instrumentos da pesquisa

Inicialmente (I) esta pesquisa consistiu na busca de referencial teórico, para contextualizar o assunto abordado e situar o leitor sobre o campo estudado e sua importância para o meio acadêmico e social. Posteriormente (II) foram coletados dados a campo, e por fim (III) realizou-se a análise dos dados coletados.

Para atender os objetivos e cumprir as fases propostas a pesquisa foi delimitada conforme apresentado a seguir:

3.1.1 Campo de pesquisa

Para atender o objetivo da pesquisa, foi aplicado questionário socioeconômico e de perfil pessoal e profissional, síndrome de Burnout e perguntas relacionadas a situações vivenciadas. O questionário foi aplicado apenas em colaboradoras.

Não foram escolhidas instituições específicas, mas sim enviado para colaboradoras de várias instituições financeiras da cidade de Francisco Beltrão – Paraná. A cidade foi escolhida por se tratar do local de fácil acesso e de localidade do

sudoeste do Paraná, e assim obter dados sobre a realidade da região. O questionário foi enviado para 15 colaboradoras e obtivemos oito respostas.

3.1.2 Questionários

Os questionários realizados foram comprimidos em um único formulário via Google Forms, sendo dividido em três seções que envolvem três tipos de formulários diferentes.

O primeiro deles intitulado como “análise de perfil” envolveu perguntas sobre o perfil, como gênero, idade, escolaridade, entre outras. Também abordou a trajetória dentro da instituição de trabalho e a rotina e contexto familiar durante a pandemia da COVID-19. As perguntas foram mescladas entre perguntas abertas e fechadas.

O segundo questionário, chamado de Maslach Burnout Inventory (MBI), se refere a síndrome de Burnout (MASLACH; JACKSON, 1981) e é utilizado em diversos segmentos para avaliar se o trabalhador possui estresse originário do trabalho. O questionário é composto por 22 (afirmações relacionadas a sentimentos pelo trabalho com escala de frequência que as colaboradoras sentem que vai de um a cinco (nunca a sempre sinto). A escala de frequência foi composta apenas com questões fechadas.

A terceira seção foi composta por três perguntas abertas sobre possíveis situações vivenciadas relacionadas ao seu gênero.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

A seguir será apresentado o resultado do questionário aplicado a trabalhadoras do sistema financeiro da cidade de Francisco Beltrão, Paraná. O questionário foi montado em base de três pilares: análise do perfil das entrevistadas; verificação da presença ou não de Síndrome de Burnout e investigação sobre a presença de discriminação do ambiente de trabalho por gênero.

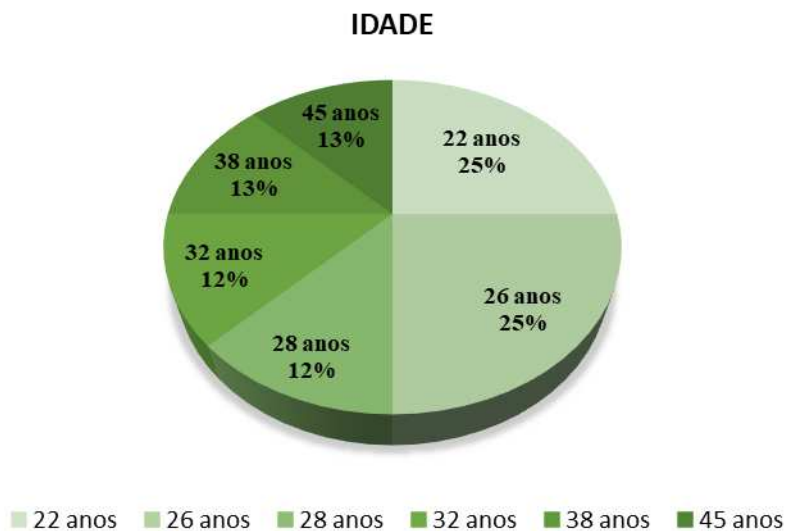
O questionário consistiu em 49 questões, abertas e fechadas, opcionais e obrigatórias, com o objetivo de analisar a rotina de mulheres dentro e fora do ambiente de trabalho. O mesmo foi aplicado via Google Forms e respondido por oito mulheres que trabalhavam em diversas instituições financeiras da cidade.

Para melhor interpretação dos dados, estes foram individualizados pergunta por pergunta com discussão sobre os pontos.

4.1 Análise de perfil

Para início da pesquisa foram escolhidas vinte e quatro perguntas referentes ao perfil social, profissional e aspectos do dia a dia das entrevistadas durante a pandemia. As entrevistadas possuíam entre 22 e 45 anos, mas a maioria com 22 e 26 anos (Gráfico 1).

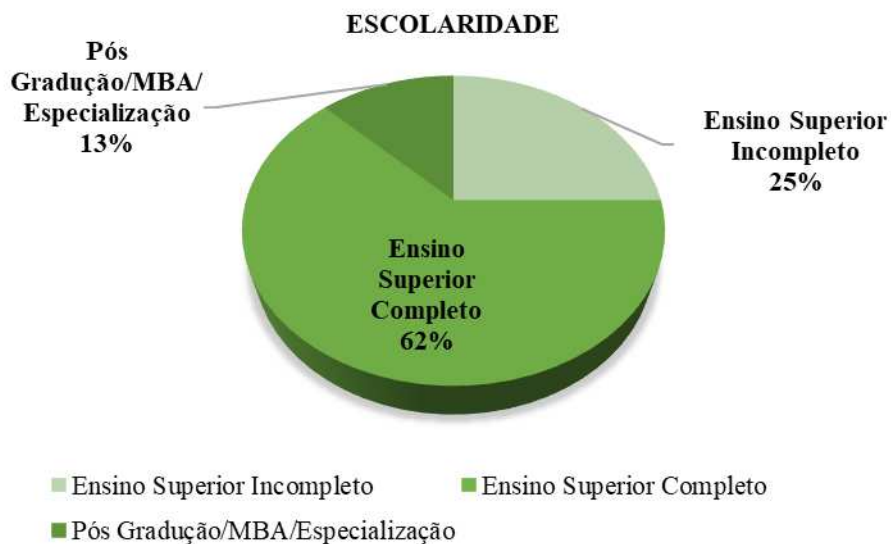
Gráfico 1 - Idade das entrevistadas



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Todas as entrevistadas possuíam ensino superior, sendo que cerca de 62% já havia concluído e 25% em andamento. Apenas uma das entrevistadas possuía MBA.

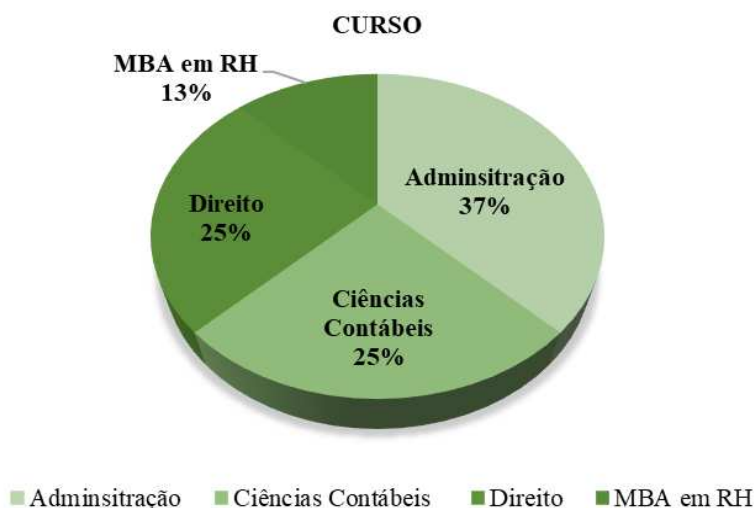
Gráfico 2 - Escolaridade das entrevistadas



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

O principal curso dentre as entrevistadas é a graduação em Administração, seguido por Ciências Contábeis e Direito e conforme citado anteriormente, uma delas realizou MBA em Recursos Humanos (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Graduação cursada pelas entrevistadas



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A maioria delas estavam em relacionamento sério, sendo apenas duas solteiras e uma divorciada (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Estado civil das entrevistadas

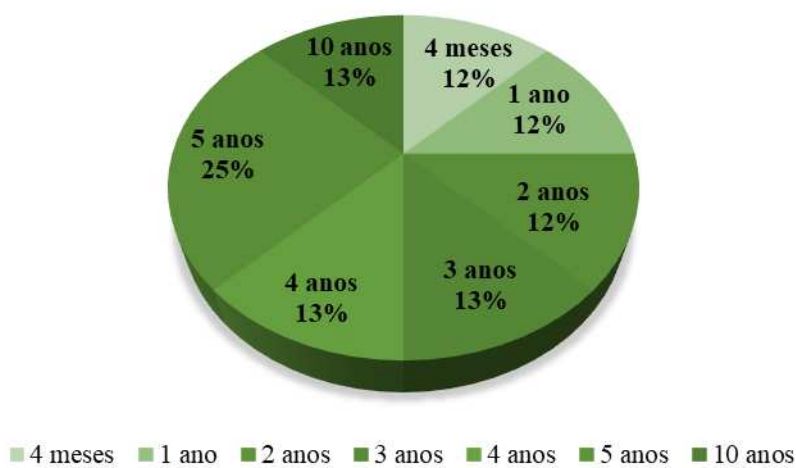


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Antes do atual emprego apenas três das entrevistadas trabalhavam no ramo, e duas mudaram de instituição devido a terem sido demitidas e outra para encontrar oportunidade melhor. Na sétima e oitava pergunta questionamos a quanto tempo as respondentes estavam no atual emprego e quanto em quanto tempo tiveram a sua primeira promoção dentro da empresa. A mais recente a começar a trabalhar possui apenas quatro meses de instituição e a mais antiga dez anos. A média de tempo de empresa ficou entre três anos, ou seja, uma média de colaboradoras com experiência dentro das instituições (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Tempo que as entrevistadas estão no atual emprego

TEMPO (ANOS OU MESES) NO ATUAL EMPREGO



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Duas delas até o momento não tiveram promoção de carreira, 25% delas em menos de um ano foram promovidas, e outras 50% demoraram de um a três anos para obter melhoria de cargo (Gráfico 6).

Gráfico 6 - Tempo que as entrevistadas estavam trabalhando na instituição até obterem a primeira promoção

TEMPO DE TRABALHO ATÉ A PRIMEIRA PROMOÇÃO

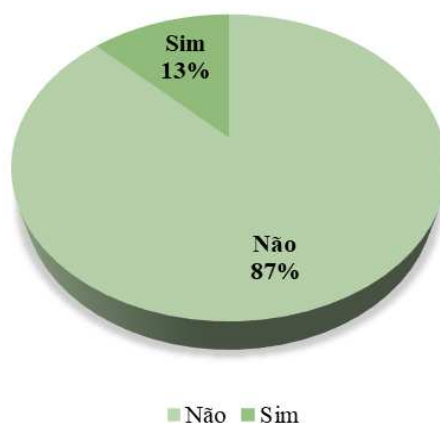


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Para melhor visualização da dificuldade de melhoria de cargos e salários foi realizado o questionamento sobre aumento salarial nos últimos doze meses. Apenas uma das entrevistadas teve aumento salarial no período. Devemos levar em consideração, que nos doze meses anteriores a essa pesquisa estávamos vivendo no período de Pandemia da COVID-19.

Gráfico 7 - Tempo que as entrevistadas estavam trabalhando na instituição até obterem a primeira promoção

NO ÚLTIMO UM ANO VOCÊ TEVE AUMENTO SALARIAL?



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Após buscar informações básicas sobre as mulheres respondentes a esse questionário partimos para investigar a conciliação entre o ambiente profissional e pessoal dos colaboradores durante a pandemia. Cinco das entrevistadas possuem filhos ou dependentes, sendo que das que possuem filho, três possuem um filho (a), uma possui dois filhos (as) e uma possui dois filhos (as) mais um dependente (Gráfico 8).

Gráfico 8 - Existência ou não de filhos ou dependentes na residência das entrevistadas

POSSUI FILHOS OU DIVIDE RESIDÊNCIA COM ALGUM DEPENDENTE?



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Devido a estarmos vivendo nos últimos quinze meses restrições sociais e períodos de lockdown, as organizações tiveram que modificar seu formato de trabalho. Como o ramo financeiro não foi afetado com interrupções de trabalho a maioria das instituições adotaram o home office (trabalho realizado em casa) como maneira alternativa de trabalho zelando pelas normas de restrição. Para entendermos melhor como foi a realidade dessas mulheres começamos a investigar a partir desse ponto como foi ou está sendo a realidade do dia a dia delas.

Das entrevistadas, seis estiveram em home office em algum momento desde o início da pandemia, uma ainda se encontra nesse formato de trabalho, e apenas uma não trabalhou em nenhum momento em home office pela empresa (Gráfico 9).

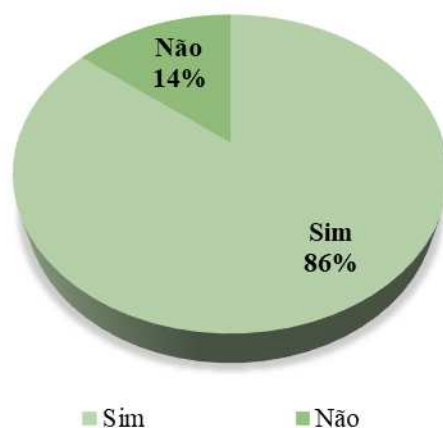
Gráfico 9 - Realização de home office pelas entrevistadas

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

O home office para algumas mulheres, se torna além do trabalho remoto para a instituição que trabalha, também uma dupla jornada, tendo que trabalhar ao mesmo tempo em casa, cuidando dos filhos ou outros afazeres durante o horário laborativo. Para iniciarmos essa observação da realidade, questionamos as que realizaram ou estão realizando home office se essas possuíam mais moradores junto com elas durante o horário de trabalho pago. O resultado foi de que 86% das que realizaram home office tinham outras pessoas em casa junto com elas. A única respondente que relatou que não realizou home office declarou que mesmo que não tenha realizado o home office a sua rotina foi alterada devido aos seus dependentes (Gráfico 10).

Gráfico 10 - Existência de outros moradores em casa durante o horário de trabalho das entrevistadas

OS DEMAIS MORADORES DA CASA ESTAVAM JUNTO COM VOCÊ NO HORÁRIO DE TRABALHO?



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Ainda, questionando as mesmas se essas pessoas que residem com elas necessitaram de cuidados durante o seu horário de trabalho, 62% responderam que tiveram que dedicar tempo para essas pessoas (Gráfico 11).

Gráfico 11 - Situação de cuidado a outros moradores da mesma casa durante o horário de trabalho das entrevistadas

VOCÊ JÁ ESTEVE OU ESTÁ EM SITUAÇÕES DE CUIDAR DE OUTROS MORADORES DA MESMA CASA DURANTE O HORÁRIO DE TRABALHO?



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Dessas 62% que tiveram que dedicar horas para cuidados de dependentes, ao serem questionadas quantas horas foram dedicadas a essa dupla jornada, e se tiveram auxílio, apenas uma delas informou que houve auxílio de sua mãe. A média de horas dedicadas foi de duas horas e meia (Gráfico 12).

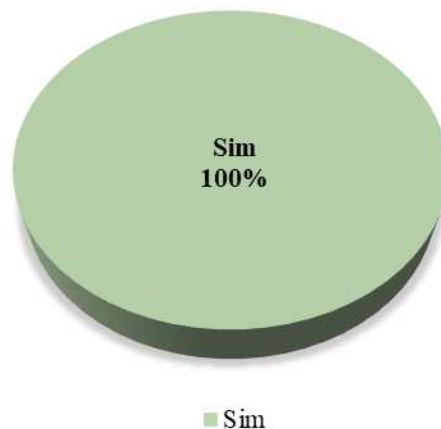
Gráfico 12 - Quantas horas as entrevistadas dedicaram ao cuidado de seus dependentes

**QUANTAS HORAS DO SEU HORÁRIO DE TRABALHO
VOCÊ DEDICOU AOS CUIDADOS DOS DEPENDENTES?**



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Desses cuidados aos dependentes colocamos ênfase no mais comum nas famílias com filhos, que é o auxílio nas aulas no formato EAD (ensino a distância). Das oito mulheres entrevistadas, cinco delas possuem filhos e 100% dessas auxiliam os mesmos durante as aulas, e nas tarefas. As mesmas não possuem ajuda nessa função, sendo responsabilidade apenas delas (Gráfico 13).

Gráfico 13 - Índice de filhos das entrevistadas que estiveram ou estão tendo aula EAD**CASO POSSUA FILHOS, ELES ESTIVERAM OU ESTÃO TENDO AULA EAD?**

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Como o horário das aulas EAD geralmente confrontam com o horário de trabalho, questionamos as respondentes se as empresas foram flexíveis com os horários e necessidades de as vezes ter que vir a faltar o trabalho para dedicar tempo ao cuidado dos dependentes. Três das seis mulheres que possuem dependentes relataram que as empresas foram flexíveis, já os outros 50% não tiveram flexibilidade.

A dupla jornada das mulheres além da citada acima, de cuidados de dependentes durante o horário de trabalho pago, também se estende ao trabalho doméstico realizados após o horário laborativo. Todas as entrevistadas, independente de suas rotinas terem sido afetadas devido a pandemia, continuaram a realizar normalmente os afazeres domésticos. A média de horas dedicadas foi de três horas e meia; foram considerados para a pergunta o tempo dedicado após/antes o seu horário de trabalho ou durante (Gráfico 14).

Gráfico 14 - Quantidade de horas do dia das entrevistadas que são dedicados a afazeres domésticos

**QUANTAS HORAS DO SEU DIA SÃO DEDICADOS A
AFAZERES DOMÉSTICOS?**

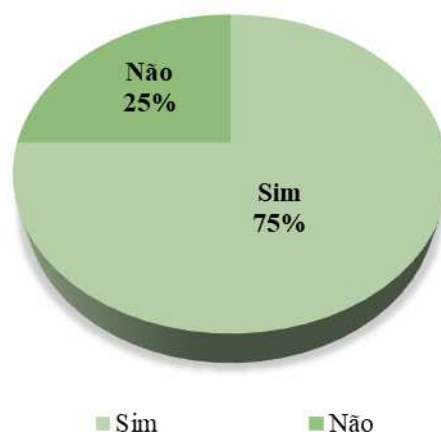


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Enquanto 100% das respondentes continuaram os serviços domésticos apenas dois outros moradores da casa auxiliaram as mesmas, sendo ainda a média de horas de quem ajudou de em torno de duas horas e meia, sendo bem inferior à média de tempo que as mulheres dedicaram a mesma função (Gráfico 15). Pontuo ainda que a média ficou alta devido a duas mulheres responderem que possuem auxílio em grande parte do dia. Uma das mulheres possui ajuda de uma pessoa em casa, em torno de cinco horas no dia. Analisamos que essa resposta se deve a mesma mulher que informou que sua mãe reside junto com ela, onde a dependente auxilia a cuidar dos filhos e afazeres domésticos.

Gráfico 15 - Existência ou não de ajuda dos demais moradores da casa a realização de afazeres domésticos

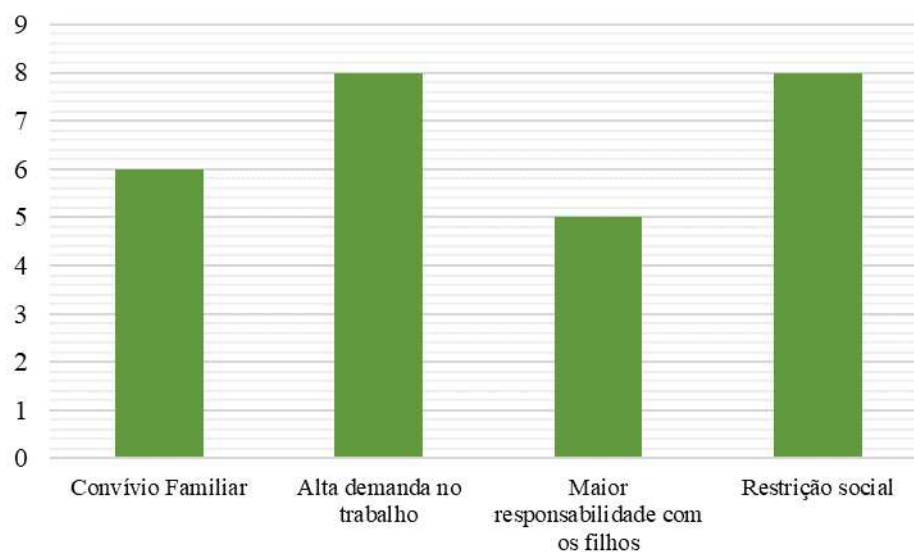
OS DEMAIS MORADORES DA CASA TAMBÉM REALIZAM AFAZERES DOMÉSTICOS?



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Para finalizar a primeira seção, questionamos se sentiram que a sua rotina ficou mais pesada durante a pandemia, e 100% delas responderam que sim. Das quatro opções dadas de fatores que elas sentiram que mais influenciou, obtivemos as respostas apresentadas no Gráfico 16.

Gráfico 16 - Fatores que tornaram a rotina das entrevistadas mais pesada durante a pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Como objetivo da pesquisa, aprofundamos a investigação sobre o motivo “Alta demanda no trabalho” através do questionamento: “Caso você tenha marcado a opção “alta demanda no trabalho”, o que você sente que mais impactou nisso?”

A partir desta pergunta adicional, obtivemos sete respostas. Podemos separar as respostas em dois motivos.

1º: Maior cobrança da chefia.

Pessoa 1: “Por estar em home office as cobranças vieram mais pesadas por estarem acompanhando tudo a distância tendo que mostrar e comprovar o trabalho feito.”

Pessoa 5: “Mesmo com a pandemia tive que continuar viajando além da tensão das viagens também tive a do cuidado com o COVID.”

Pessoa 6: “Por fazer home office porque estou grávida as cobranças vêm maiores e a pressão também por que estou em casa.”

Pessoa 7: “Maior cobrança dos chefes e medo de ser demitida.”

2º: Redução de quadro de funcionários ou falta de pessoas nas equipes.

Pessoa 2: “Não aumentar o quadro de funcionários do setor.”

Pessoa 3: “As demandas no nosso ramo aumentaram, porém o quadro de funcionário não.”

Pessoa 4: “Redução de quadro de funcionários e alta demanda do trabalho.”

4.2 Maslach Burnout Inventory - MBI

Para observação da existência ou não de ocorrência de síndrome de Burnout foi realizado a aplicação do questionário “Maslach Burnout Inventory – General Survey” (BEZERRA, 2009). Para análise dos resultados, separamos as respostas nas três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.

O questionário conteve 22 afirmações relacionadas com sentimentos pelo trabalho. As afirmações continham cinco tipos de frequência: 1 – nunca; 2 – raramente; 3 – algumas vezes; 4 – frequentemente; 5 – sempre. Caso achassem que nunca tiveram determinado sentimento deveriam marcar a frequência 1 - nunca. Caso tivessem o sentimento, deveriam marcar os números de 2 – raramente a 5 – sempre,

escolhendo a que melhor descreva com que frequência o respondente se sinta desta maneira.

4.2.1 Exaustão emocional

A exaustão emocional de um colaborador se trata da perda de energia para o trabalho, se tornando uma pessoa mais irritada atingindo além da sua vida profissional também a sua vida pessoal (RODRIGUES; CAMPOS, 2010). A primeira afirmação dessa dimensão é “Eu me sinto emocionalmente exausta pelo meu trabalho?”. Cerca de 50% das mulheres afirmaram que se sentem frequentemente dessa maneira e o outro 50% afirmam que sempre se encontram exaustas (Gráfico 17).

Gráfico 17 - Frequência de sentimento de exaustão pelo trabalho das entrevistadas

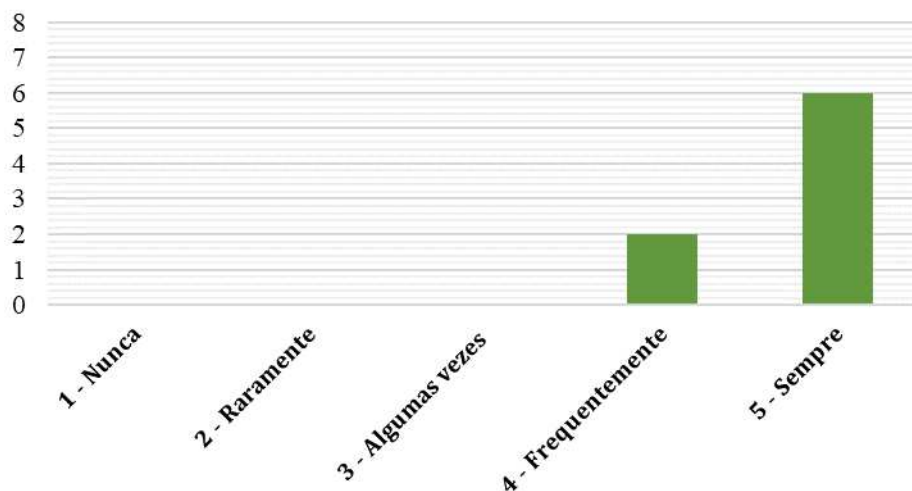


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A segunda afirmação é “Eu me sinto esgotada ao final de um dia de trabalho.”. O resultado é que 75% das mulheres se sentem sempre esgotas, e 25% estão frequentemente esgotas (Gráfico 18).

Gráfico 18 - Frequência de sentimento de esgotamento ao final de um dia de trabalho das entrevistadas

2. Eu me sinto esgotada ao final de um dia de trabalho.

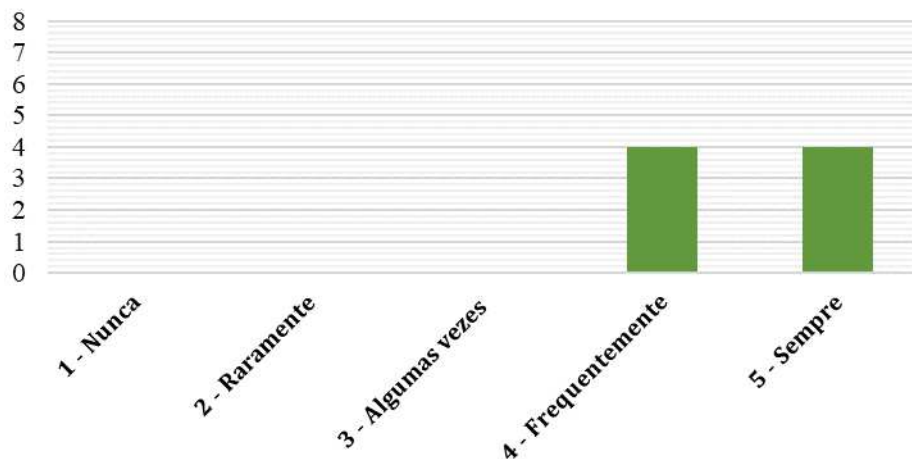


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A terceira afirmação do questionário se refere a fadiga das mulheres para enfrentar um novo dia de trabalho. Novamente obtivemos resultados em que quatro das oito mulheres respondentes se sentem sempre dessa maneira, e as outras quatro se sentem frequentemente sem energia (Gráfico 19).

Gráfico 19 - Frequência de sentimento de fadiga quando a entrevistada se levanta pela manhã e tem que encarar outro dia de trabalho

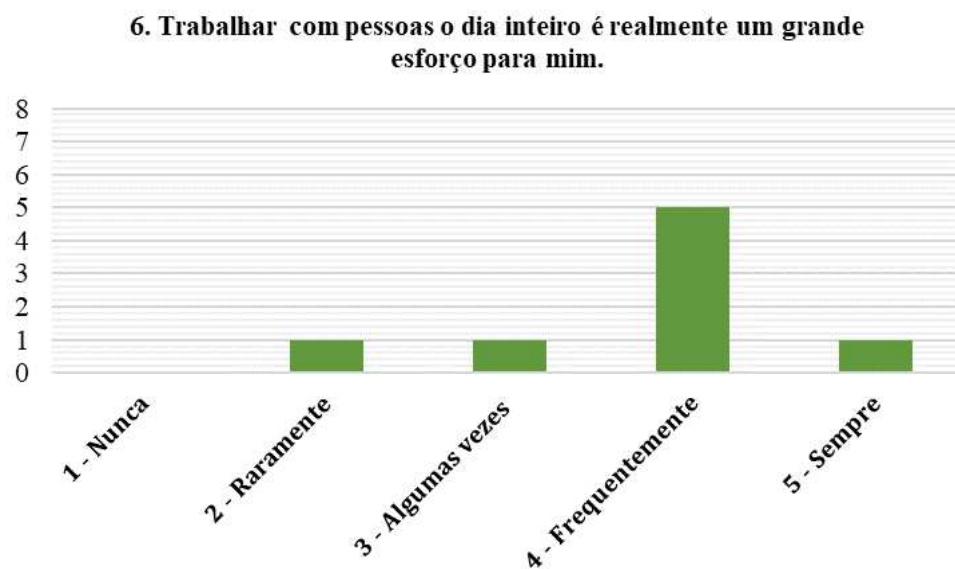
3. Eu me sinto fatigada quando me levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Já quando investigamos a seguinte afirmação: “trabalhar com pessoas o dia inteiro é realmente um grande esforço para mim”, obtivemos respostas mais diversificadas, não tão concentradas como os resultados anteriores (Gráfico 20).

Gráfico 20 - Frequência de sentimento das entrevistadas terem que dedicar um grande esforço para trabalhar com pessoas o dia inteiro

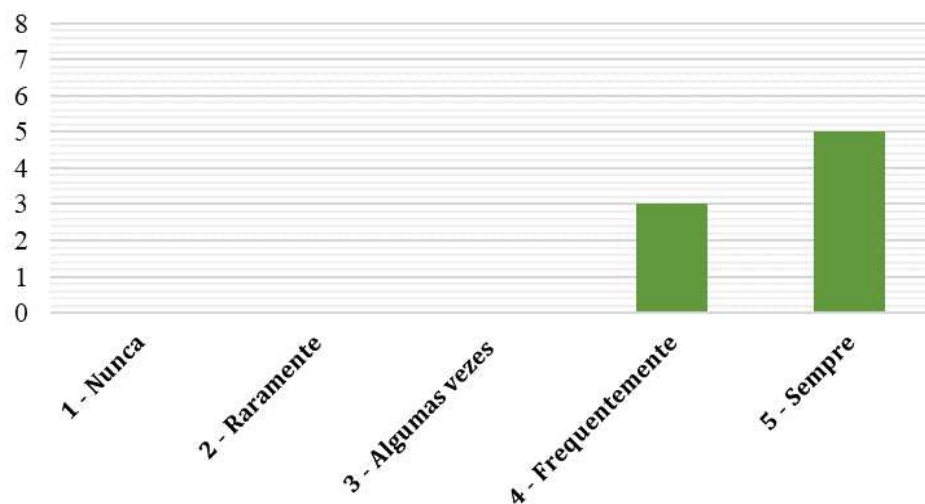


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Ao voltarmos a afirmações que se referem exclusivamente a esfera pessoal de sentimentos, conseguimos visualizar o esgotamento das profissionais (Gráfico 21).

Gráfico 21 - Frequência de sentimento de esgotamento das entrevistadas com o seu trabalho

8. Eu me sinto esgotada com o meu trabalho.

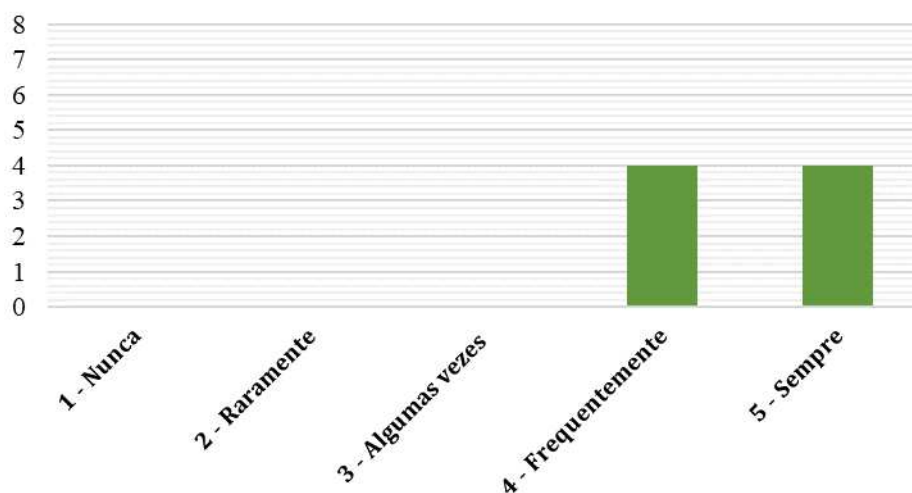


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Na afirmação “eu me sinto frustrada com meu trabalho”, visualizamos que metade delas se sentem sempre desta maneira (Gráfico 22).

Gráfico 22 - Frequência de sentimento de frustração das entrevistadas com o seu trabalho

13. Eu me sinto frustrada com meu trabalho.

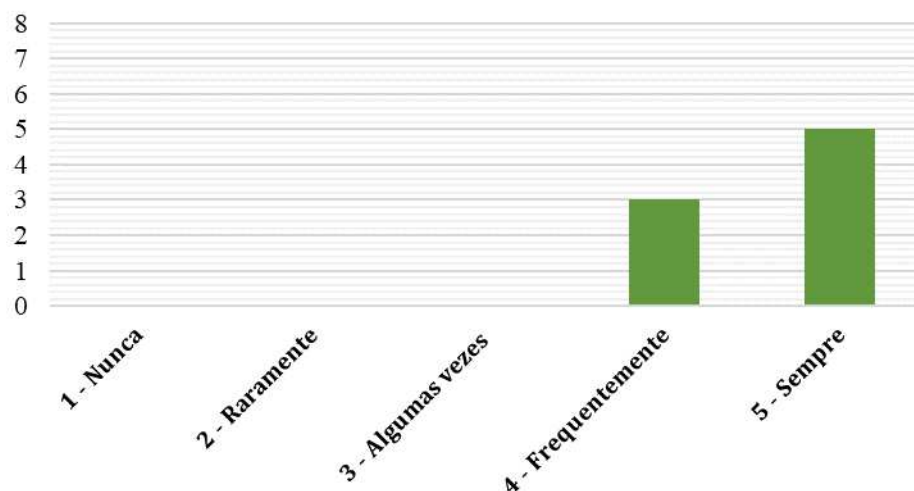


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Cinco das oito mulheres afirmaram que se sentem trabalhando a mais do que o proposto pela instituição, ou do que o normal para seu cargo (Gráfico 23).

Gráfico 23 - Frequência de sentimento de excesso de trabalho das entrevistadas no seu emprego

14. Eu sinto que estou trabalhando demais no meu emprego.

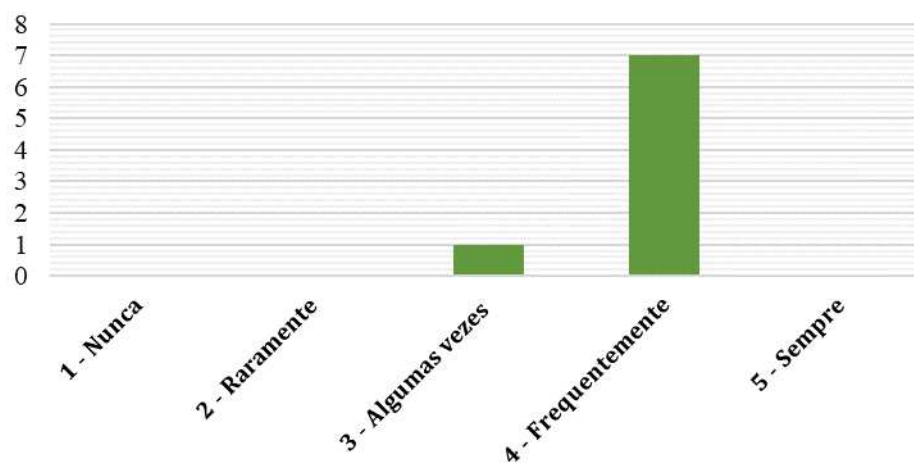


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Quando as afirmações são referentes a relacionamento com pessoas visualizamos respostas mais uniformes (Gráfico 24).

Gráfico 24 - Frequência de sentimento das entrevistadas de estresse por terem que trabalhar diretamente com pessoas

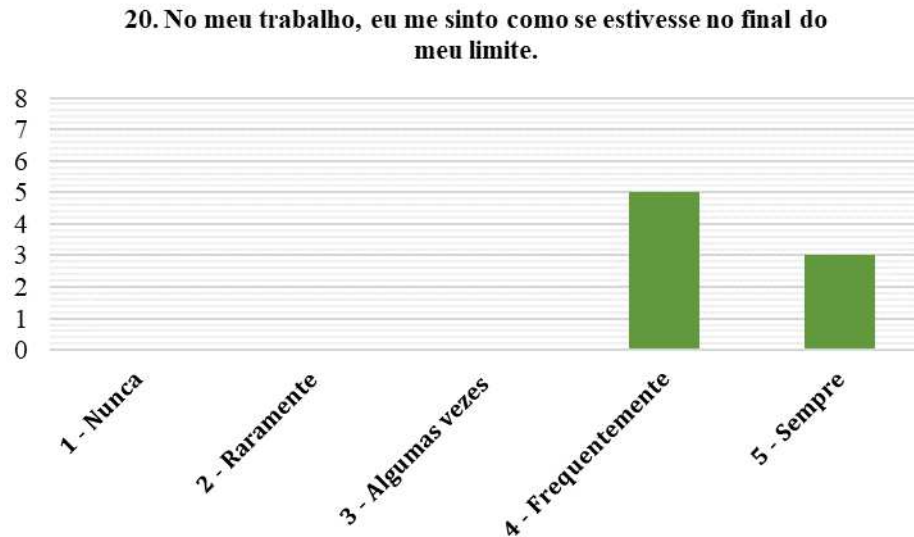
16. Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado.



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Por fim, a última afirmação dessa dimensão fala sobre o limite da exaustão das colaboradoras, em que podemos observar que três delas se sentem o tempo todo no limite, chegando ao ponto de exaustão total (Gráfico 25).

Gráfico 25 - Frequência de sentimento das entrevistadas de estarem no final de seu limite no trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Nessa primeira dimensão referente a exaustão emocional observamos que o grau esgotamento das respondentes é alto. Para avaliação dos resultados utilizamos como referência o artigo “A síndrome de Burnout em enfermeiros da equipe de resgate pré-hospitalar” (BEZERRA, 2009) em que o autor usou como métrica de que até 20 pontos considera-se Burnout moderado, e de 21 a 26 pontos, Burnout alto.

Para o cálculo utilizamos a média das oito respostas de cada questão para termos um valor para observação da amostra (Tabela 1).

Tabela 1 - Média da soma de frequência de sentimentos das entrevistadas nas afirmações da dimensão Exaustão Emocional

| Questão | Pessoa 01 | Pessoa 02 | Pessoa 03 | Pessoa 04 | Pessoa 05 | Pessoa 06 | Pessoa 07 | Pessoa 08 | Pontuação média |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| 01 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,5 |
| 02 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,75 |
| 03 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,5 |
| 06 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3,75 |
| 08 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4,63 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4,5 |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4,63 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3,88 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,38 |
| Soma | | | | | | | | | 35,14 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Tendo em vista a nossa métrica de referência podemos concluir que as respondentes possuem um alto grau de síndrome de Burnout, na área de exaustão emocional. Todas as respostas foram altas e significativas, podendo ser observado que as entrevistadas estavam sempre ou frequentemente em seu limite.

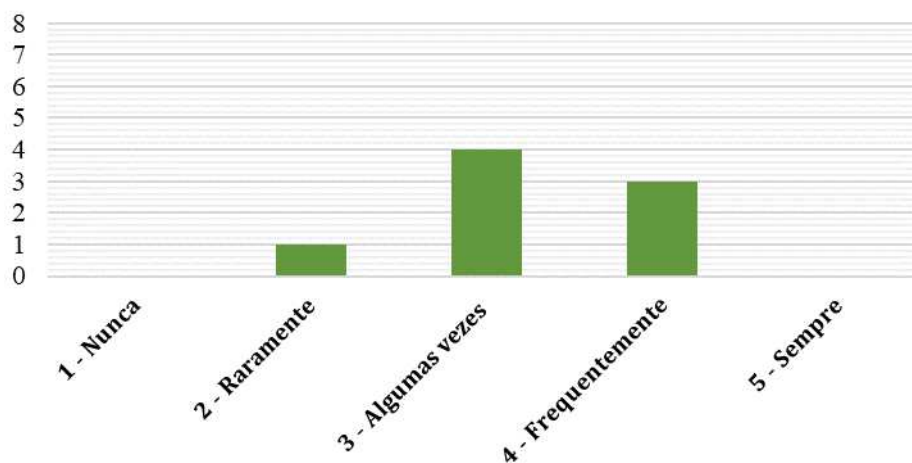
4.2.2 Despersonalização

A esfera de despersonalização se refere a perda de humanização da pessoa frente a seus clientes/colegas. O trabalhador começa a ver as outras pessoas não como humanos com sentimentos, e começa a se sentir frio e sem sentimentos afetivos (RODRIGUES; CAMPOS, 2010)

O questionário trás cinco perguntas referentes a essa dimensão. A primeira delas se refere a afirmativa “eu sinto que eu trato alguns dos meus clientes como se eles fossem objetos”, podemos observar que a maioria das mulheres não tratam outras pessoas com indiferença dentro do ambiente de trabalho (Gráfico 26).

Gráfico 26 - Frequência de sentimento das entrevistadas de tratarem alguns de seus clientes como se eles fossem objeto

5. Eu sinto que eu trato alguns dos meus clientes como se eles fossem objetos.

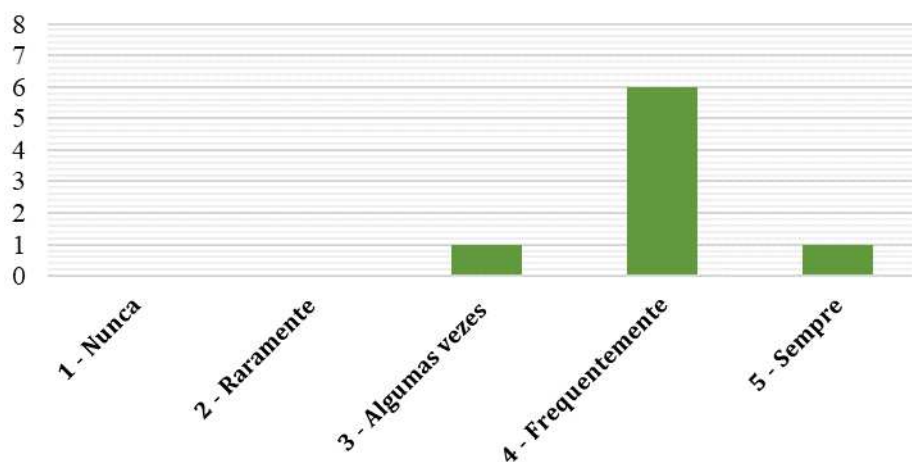


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Na afirmação “eu sinto que me tornei mais insensível com as pessoas desde que comecei este trabalho”, seis das oito mulheres responderam que sim, elas são mais insensíveis desde que começaram no emprego que estão (Gráfico 27).

Gráfico 27 - Frequência de sentimento de terem se tornado mais insensíveis com as pessoas desde que começaram em seu trabalho atual

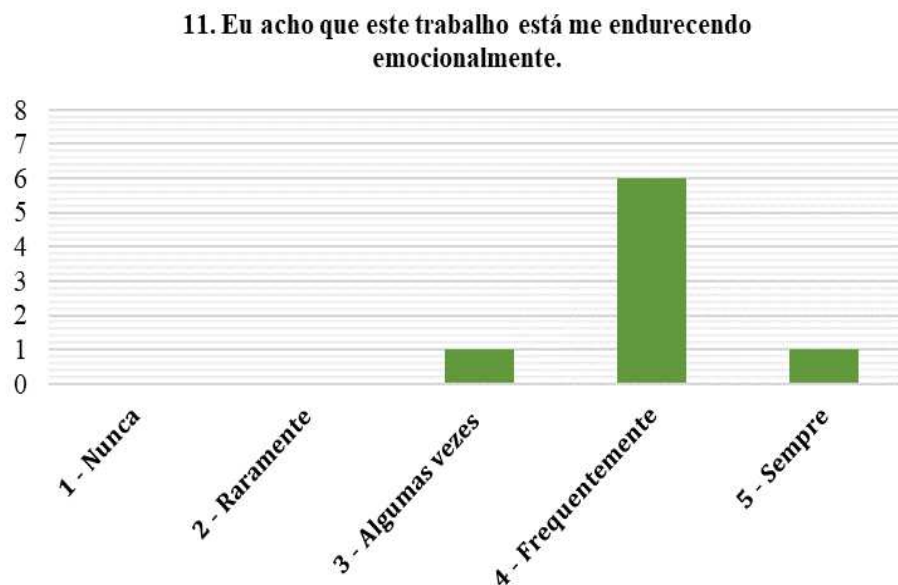
10. Eu sinto que me tornei mais insensível com as pessoas desde que comecei este trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Na mesma linha da afirmação anterior, quando questionadas se achavam que o trabalho está endurecendo-as emocionalmente as respostas foram as mesmas da anterior (Gráfico 28).

Gráfico 28 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que seu trabalho está a endurecendo emocionalmente

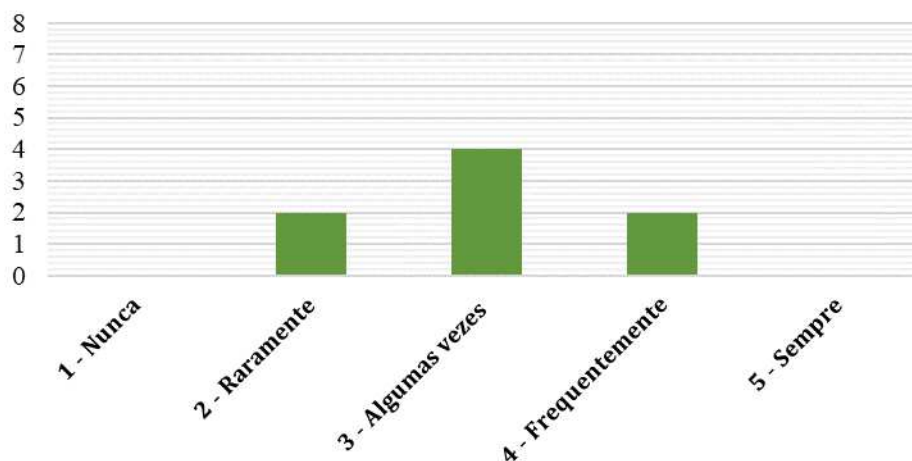


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Na quarta afirmação apresentada podemos observar algo fora da curva do que foi apresentado até agora. Mesmo com o endurecimento dos sentimentos a preocupação dessas mulheres trabalhadoras com os clientes ainda existe (Gráfico 29).

Gráfico 29 - Frequência de sentimento das entrevistadas de preocupação com o que acontece com alguns de seus clientes

15. Eu não me preocupo realmente com o que acontece com alguns de meus clientes.

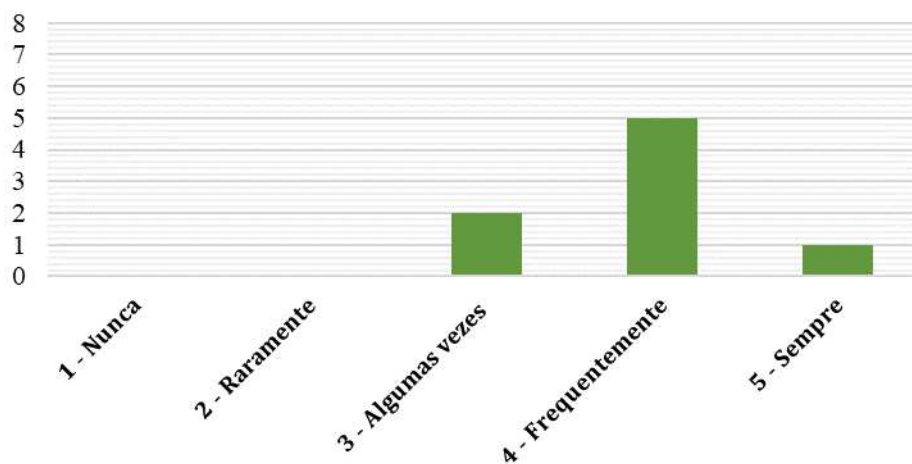


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A última afirmação desta dimensão é referente a como elas se sentiam em relação ao seu cliente, mais de 60% delas achavam que os clientes as culpam por algum dos problemas deles (Gráfico 30).

Gráfico 30 - Frequência de sentimento que os clientes as culpam por algum dos seus problemas

22. Eu sinto que os clientes me culpam por alguns dos seus problemas.



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Para avaliação dos dados utilizamos o mesmo método demonstrado e explicado anteriormente. Para essa dimensão o artigo utilizado como base considerou que a pontuação até 11 se refere ao Burnout moderado e de 11 a 15, Burnout alto. Assim temos a média observada na Tabela 2.

Tabela 2 - Média da soma de frequência de sentimentos das entrevistadas nas afirmações da dimensão Despersonalização

| Questão | Pessoa 01 | Pessoa 02 | Pessoa 03 | Pessoa 04 | Pessoa 05 | Pessoa 06 | Pessoa 07 | Pessoa 08 | Pontuação média |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| 05 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3,25 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3,88 |
| Soma | | | | | | | | | 18,13 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

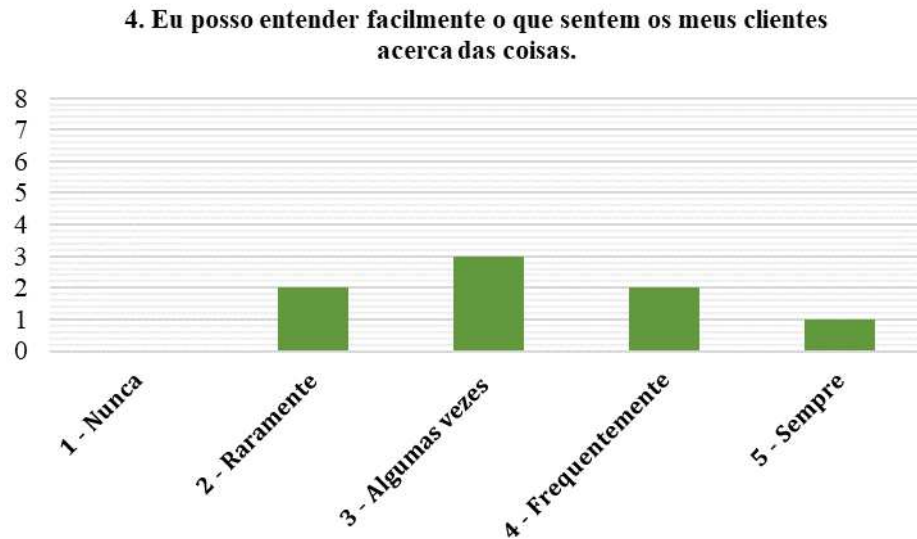
Mesmo que essa dimensão tenha demonstrado uma média alta para Burnout, devemos que considerar que as características da área de atuação dessas mulheres são de um atendimento padronizado. Por atenderem diversas pessoas ao dia com relações humanizadas que não envolvem sentimentos, preocupações com a vida pessoal dos seus clientes ou cuidado com os mesmos, elas podem ter desenvolvido essa característica não devido ao Burnout e sim pelo clima organizacional da empresa.

4.2.3 Realização pessoal

Quando o colaborador possui sonho de entrar em certa organização ou alcançar certos objetivos da sua vida através do trabalho, existe a possibilidade de tais expectativas não serem atingidas. Quando não conseguem atingir seus objetivos ou não recebem o retorno esperado, surge o sentimento de não realização pessoal em que a única saída para que possa ter realização é saindo da função, setor ou instituição pois a organização atual que era o sonho do colaborador não está atingindo suas expectativas (RODRIGUES; CAMPOS, 2010)

Nesta dimensão possuímos oito afirmações feitas as respondentes. A primeira delas se refere a afirmação “eu posso entender facilmente o que sentem os meus clientes acerca das coisas”, em que obtivemos as respostas expostas no Gráfico 31.

Gráfico 31 - Frequência de sentimento das entrevistadas de conseguir entender facilmente o que sentem seus clientes acerca das coisas

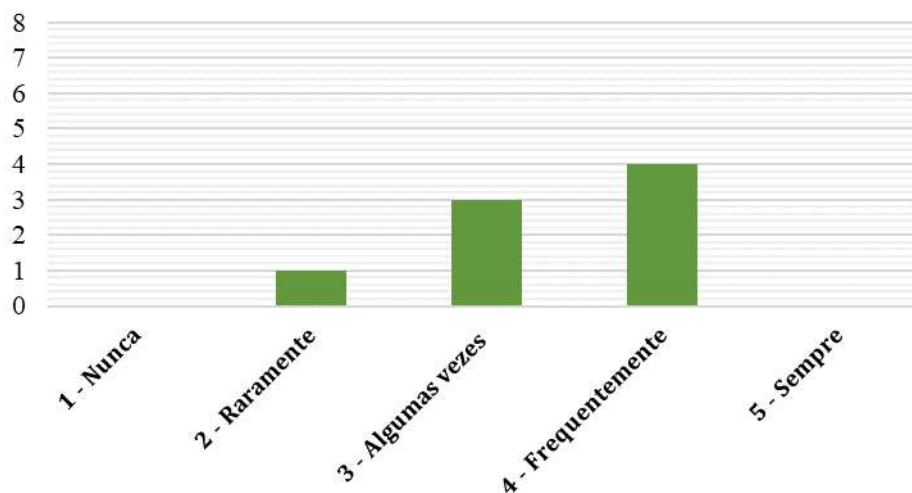


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Já na afirmação “eu trato de forma adequada os problemas dos meus clientes”, 50% das mulheres consideram que frequentemente os tratam de forma adequada (Gráfico 32). Devemos lembrar que pelo ramo de atuação das organizações que as entrevistadas trabalham, a excelência no atendimento é priorizado se tornando um requisito importante para manter os colaboradores nas empresas, assim o atendimento continua com excelência, mesmo possuindo sintomas de estresse/Burnout.

Gráfico 32 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que tratam de forma adequada o problema dos seus clientes

7. Eu trato de forma adequada os problemas dos meus clientes.

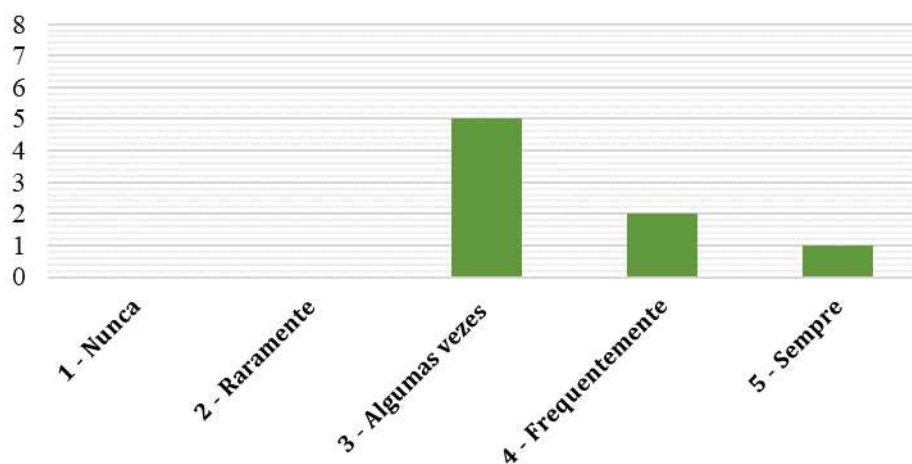


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Cinco das oito mulheres sentem que algumas vezes influenciam as pessoas positivamente com o seu trabalho (Gráfico 33). Dando ênfase que o ramo de trabalho é o de vendas e prestação de serviços essenciais.

Gráfico 33 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que estão influenciando positivamente a vida de outras pessoas por meio de seu trabalho

9. Eu sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas por meio do meu trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Na afirmação “eu me sinto cheia de energia” pode-se considerar que todas elas não acham que possuem energia para o trabalho. Das respondentes, cinco delas raramente possuem energia, e uma relata que nunca sente (Gráfico 34).

Gráfico 34 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que possuem muita energia

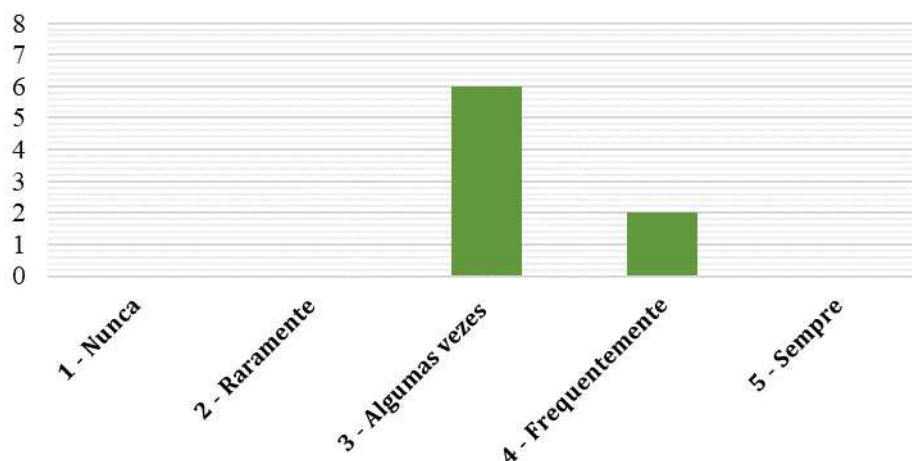


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Já quando se trata de um ambiente para os clientes, seis delas afirmam que podem criar algumas vezes um ambiente tranquilo para os mesmos (Gráfico 35). Podemos frisar que nem todas as respondentes são da área de atendimento, por isso pode ocorrer essa neutralidade nas respostas.

Gráfico 35 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que podem criar facilmente um ambiente tranquilo para os seus clientes

17. Eu posso criar facilmente um ambiente tranquilo com os meus clientes.

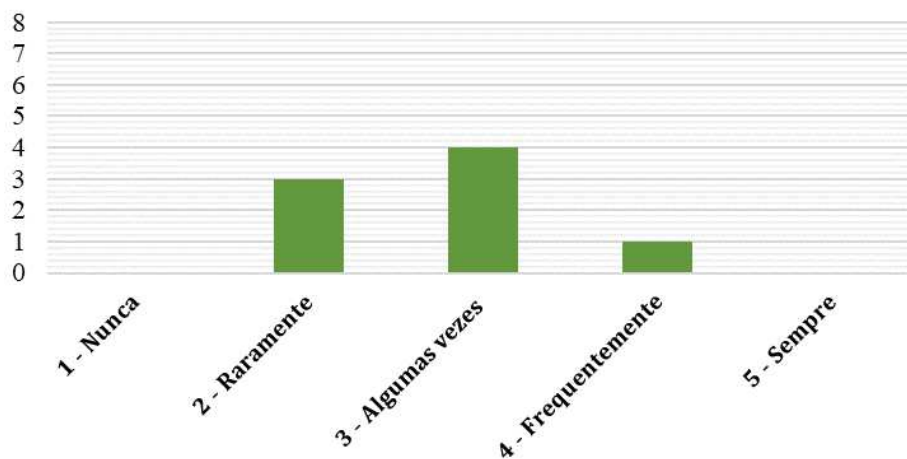


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Novamente em um afirmativa que envolve clientes, observamos neutralidade nas respostas. Três delas afirmaram que raramente se sentem estimuladas ao trabalhar lado a lado com os clientes, e quatro delas as vezes se sentem e as vezes não e uma delas frequentemente se sente estimulada (Gráfico 36).

Gráfico 36 - Frequência de sentimento das entrevistadas de estímulo após trabalhar lado a lado com os seus clientes

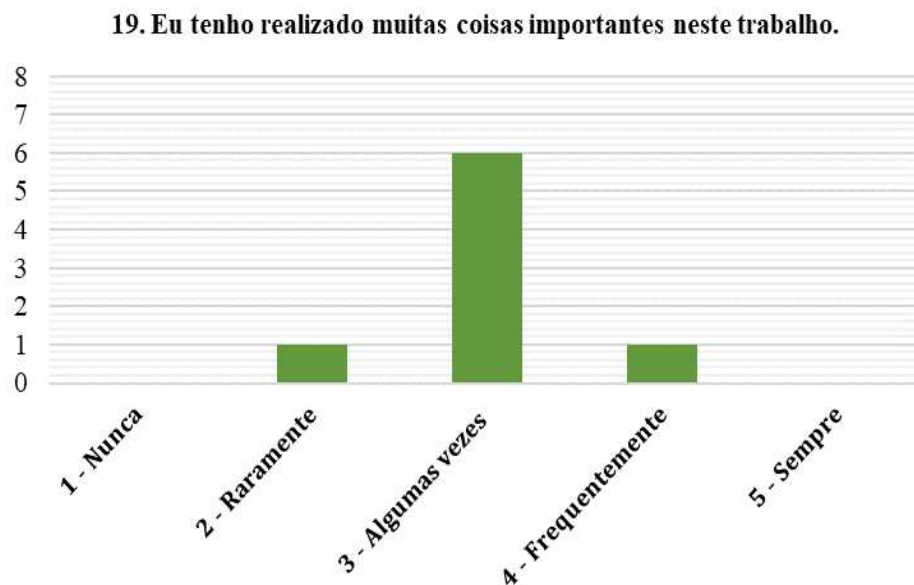
18. Eu me sinto estimulada depois de trabalhar lado a lado com os meus clientes.



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Na afirmação “eu tenho realizado muitas coisas importantes neste trabalho”, 75% das mulheres afirmam que algumas vezes sentem que realizaram coisas importantes (Gráfico 37).

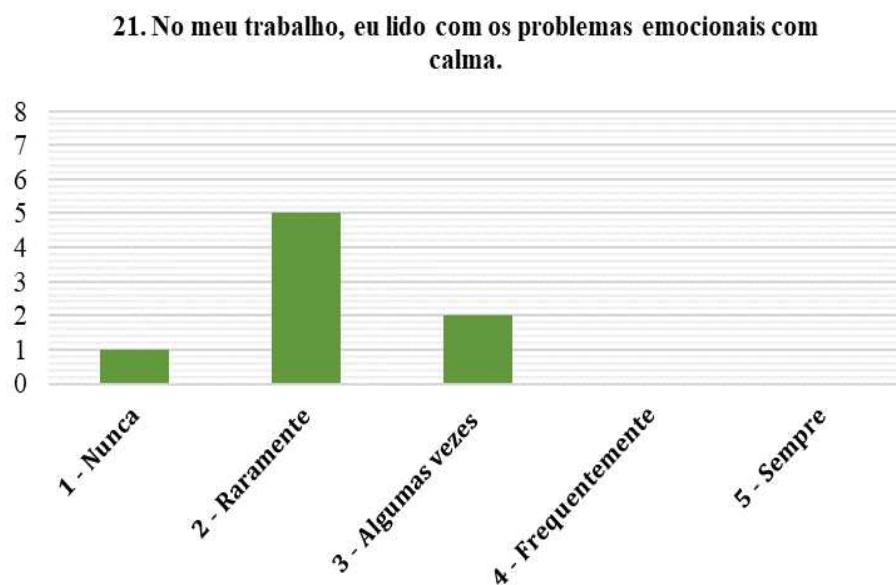
Gráfico 37 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que estão realizando muitas coisas importantes em seu trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Por último, podemos observar que a maioria das mulheres raramente acham que conseguem lidar com os seus problemas emocionais com calma (Gráfico 38).

Gráfico 38 - Frequência de sentimento das entrevistadas de que em seu trabalho elas lidam com os problemas emocionais com calma



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Para avaliação dos resultados das afirmações da última dimensão, utilizamos o mesmo método utilizado nas avaliações anteriores. Para essa dimensão o artigo utilizado como base considerou que de 31 a 36 pontos, considera-se Burnout baixo ou moderado, e de 23 a 29 pontos, Burnout alto.

Nessa escala, considera-se inversamente proporcional, quanto maior sua pontuação maior será a realização pessoal e profissional e menor será o Burnout. Assim como podemos visualizar na Tabela 3.

Tabela 3 - Média da soma de frequência de sentimentos das entrevistadas nas afirmações da dimensão Realização Pessoal

| Questão | Pessoa 01 | Pessoa 02 | Pessoa 03 | Pessoa 04 | Pessoa 05 | Pessoa 06 | Pessoa 07 | Pessoa 08 | Pontuação média |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| 04 | | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3,25 |
| 07 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3,38 |
| 09 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3,5 |
| 12 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2,13 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3,25 |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2,75 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2,13 |
| Soma | | | | | | | | | 23,39 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Podemos considerar que nessa dimensão, a soma média dos resultados corresponde que as mulheres respondentes possuem Burnout alto.

4.2.4 Análise por respondente

Para uma análise completa dos dados e para identificar onde cada respondente possui mais índice de Burnout será realizado a análise das respostas das oito mulheres em cada dimensão apresentada; o método da avaliação e a métrica utilizada segue regras já explicadas e utilizadas nos tópicos anteriores.

4.2.4.1 Pessoa 01

Abaixo seguem os dados coletados do respondente número um (Tabela 4).

Tabela 4 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 01 nas três dimensões de Burnout

| Exaustão Emocional | | Despersonalização | | Realização Pessoal | |
|--------------------|-----------|-------------------|-----------|--------------------|-----------|
| Questão | Pontuação | Questão | Pontuação | Questão | Pontuação |
| 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 5 | 10 | 4 | 7 | 4 |
| 3 | 4 | 11 | 4 | 9 | 3 |
| 6 | 4 | 15 | 4 | 12 | 3 |
| 8 | 5 | 22 | 3 | 17 | 3 |
| 13 | 4 | - | - | 18 | 2 |
| 14 | 5 | - | - | 19 | 4 |
| 16 | 4 | - | - | 21 | 3 |
| 20 | 4 | - | - | - | - |
| Soma | 39 | Soma | 18 | Soma | 25 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Podemos analisar que em todas as dimensões apresentadas, a mesma apresenta alto Burnout.

4.2.4.2 Pessoa 02

Abaixo seguem os dados coletados do respondente número dois (Tabela 5).

Tabela 5 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 02 nas três dimensões de Burnout

| Exaustão Emocional | | Despersonalização | | Realização Pessoal | |
|--------------------|-----------|-------------------|-----------|--------------------|-----------|
| Questão | Pontuação | Questão | Pontuação | Questão | Pontuação |
| 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 10 | 4 | 7 | 3 |
| 3 | 5 | 11 | 4 | 9 | 3 |
| 6 | 4 | 15 | 4 | 12 | 2 |
| 8 | 4 | 22 | 4 | 17 | 3 |
| 13 | 4 | - | - | 18 | 3 |
| 14 | 4 | - | - | 19 | 3 |
| 16 | 4 | - | - | 21 | 2 |
| 20 | 4 | - | - | - | - |
| Soma | 37 | Soma | 19 | Soma | 23 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A Tabela 5 mostra que a entrevistada número dois, nas dimensões exaustão emocional e despersonalização apresenta alto Burnout, extrapolando significativamente

a métrica proposta. Já no âmbito de realização pessoal a respondente apresenta também alto Burnout, porém, dentro da métrica.

4.2.4.3 Pessoa 03

Abaixo seguem os dados coletados do respondente número três (Tabela 6).

Tabela 6 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 03 nas três dimensões de Burnout

| Exaustão Emocional | | Despersonalização | | Realização Pessoal | |
|---------------------------|------------------|--------------------------|------------------|---------------------------|------------------|
| Questão | Pontuação | Questão | Pontuação | Questão | Pontuação |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 10 | 4 | 7 | 3 |
| 3 | 4 | 11 | 4 | 9 | 4 |
| 6 | 3 | 15 | 3 | 12 | 2 |
| 8 | 4 | 22 | 4 | 17 | 3 |
| 13 | 4 | - | - | 18 | 3 |
| 14 | 5 | - | - | 19 | 3 |
| 16 | 4 | - | - | 21 | 2 |
| 20 | 4 | - | - | - | - |
| Soma | 36 | Soma | 19 | Soma | 23 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A respondente também apresenta alto Burnout nas três dimensões apresentadas.

4.2.4.4 Pessoa 04

Abaixo seguem os dados coletados do respondente número quatro (Tabela 7).

Tabela 7 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 04 nas três dimensões de Burnout

| Exaustão Emocional | | Despersonalização | | Realização Pessoal | |
|--------------------|-----------|-------------------|-----------|--------------------|-----------|
| Questão | Pontuação | Questão | Pontuação | Questão | Pontuação |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 |
| 2 | 5 | 10 | 4 | 7 | 4 |
| 3 | 5 | 11 | 4 | 9 | 3 |
| 6 | 5 | 15 | 3 | 12 | 1 |
| 8 | 5 | 22 | 4 | 17 | 3 |
| 13 | 5 | - | - | 18 | 2 |
| 14 | 5 | - | - | 19 | 3 |
| 16 | 4 | - | - | 21 | 1 |
| 20 | 5 | - | - | - | - |
| Soma | 44 | Soma | 19 | Soma | 19 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

4.2.4.5 Pessoa 05

Abaixo seguem os dados coletados do respondente número cinco (Tabela 8).

Tabela 8 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 05 nas três dimensões de Burnout

| Exaustão Emocional | | Despersonalização | | Realização Pessoal | |
|--------------------|-----------|-------------------|-----------|--------------------|-----------|
| Questão | Pontuação | Questão | Pontuação | Questão | Pontuação |
| 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 5 | 10 | 3 | 7 | 3 |
| 3 | 5 | 11 | 3 | 9 | 4 |
| 6 | 4 | 15 | 2 | 12 | 2 |
| 8 | 5 | 22 | 5 | 17 | 4 |
| 13 | 5 | - | - | 18 | 4 |
| 14 | 5 | - | - | 19 | 3 |
| 16 | 4 | - | - | 21 | 2 |
| 20 | 5 | - | - | - | - |
| Soma | 43 | Soma | 16 | Soma | 27 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A respondente apresenta alto Burnout em todas as dimensões. Além disso, podemos ressaltar que na dimensão de exaustão emocional, a mesma apresenta pontuação muito alta e significativa.

4.2.4.6 Pessoa 06

Abaixo seguem os dados coletados do respondente número seis (Tabela 9).

Tabela 9 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 06 nas três dimensões de Burnout

| Exaustão Emocional | | Despersonalização | | Realização Pessoal | |
|---------------------------|------------------|--------------------------|------------------|---------------------------|------------------|
| Questão | Pontuação | Questão | Pontuação | Questão | Pontuação |
| 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 10 | 4 | 7 | 4 |
| 3 | 4 | 11 | 4 | 9 | 5 |
| 6 | 2 | 15 | 3 | 12 | 3 |
| 8 | 5 | 22 | 4 | 17 | 4 |
| 13 | 5 | - | - | 18 | 3 |
| 14 | 4 | - | - | 19 | 3 |
| 16 | 3 | - | - | 21 | 3 |
| 20 | 4 | - | - | - | - |
| Soma | 36 | Soma | 17 | Soma | 29 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Assim como as anteriores, a respondente apresenta alto Burnout em todas as dimensões, porém, podemos visualizar que em realização pessoal ela se apresenta no limite entre baixo/moderado Burnout e alto Burnout.

4.2.4.7 Pessoa 07

Abaixo seguem os dados coletados do respondente número sete (Tabela 10).

Tabela 10 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 07 nas três dimensões de Burnout

| Exaustão Emocional | | Despersonalização | | Realização Pessoal | |
|--------------------|-----------|-------------------|-----------|--------------------|-----------|
| Questão | Pontuação | Questão | Pontuação | Questão | Pontuação |
| 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 5 | 10 | 4 | 7 | 4 |
| 3 | 4 | 11 | 4 | 9 | 3 |
| 6 | 4 | 15 | 3 | 12 | 2 |
| 8 | 4 | 22 | 3 | 17 | 3 |
| 13 | 4 | - | - | 18 | 3 |
| 14 | 5 | - | - | 19 | 3 |
| 16 | 4 | - | - | 21 | 2 |
| 20 | 4 | - | - | - | - |
| Soma | 39 | Soma | 17 | Soma | 23 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Conforme dados, a respondente apresenta alto nível de Burnout em todas as dimensões, porém, na realização pessoal o seu nível está no limite com o baixo/moderado Burnout.

4.2.4.8 Pessoa 08

Abaixo seguem os dados coletados do respondente número oito (Tabela 11).

Tabela 11 - Soma de frequência de sentimentos da pessoa entrevistada 08 nas três dimensões de Burnout

| Exaustão Emocional | | Despersonalização | | Realização Pessoal | |
|--------------------|-----------|-------------------|-----------|--------------------|-----------|
| Questão | Pontuação | Questão | Pontuação | Questão | Pontuação |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 |
| 2 | 5 | 10 | 5 | 7 | 2 |
| 3 | 5 | 11 | 5 | 9 | 3 |
| 6 | 4 | 15 | 2 | 12 | 2 |
| 8 | 5 | 22 | 4 | 17 | 3 |
| 13 | 5 | - | - | 18 | 2 |
| 14 | 4 | - | - | 19 | 2 |
| 16 | 4 | - | - | 21 | 2 |
| 20 | 5 | - | - | - | - |
| Soma | 42 | Soma | 20 | Soma | 18 |

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A respondente apresenta alto Burnout nas três dimensões apresentadas. Podemos dar atenção principalmente a dimensão de exaustão emocional e realização pessoal que apresentou índices bem superiores ao da métrica utilizada.

4.3 Gênero

A última seção de perguntas do questionário se refere a gênero. Nesse, foram realizados três perguntas referentes a situações e momentos que possam ter ocorrido durante a carreira das respondentes, relacionadas a condição de ser mulher dentro do ambiente de trabalho. Das oito respondentes do questionário apenas sete delas responderam esta seção tendo em vista que a resposta não era obrigatória. A pessoa 06 não realizou as respostas, por isso nos dados apresentados não será mencionado a mesma.

A primeira pergunta realizada se refere ao ambiente de trabalho que as mulheres estão inseridas: “Você se sente desvalorizada no ambiente de trabalho por ser mulher?”. Em caso afirmativo descreva com detalhes o motivo da desvalorização e em quais situações e momentos você se sente de tal maneira. Pudemos observar que todas as respostas foram positivas, sendo que todas elas já se sentiram desvalorizadas por serem mulheres:

Pessoa 01: “Sim. Tenho um colega de trabalho que não possui formação e faz a mesma função que eu e ganha 2x mais, enquanto eu sou formada e estou a mais tempo no trabalho. A diferença de salário é o motivo mais evidente de desvalorização, porque acontece em toda a empresa, os homens ganham mais e tem oportunidade de promoção mais rápido que as mulheres.”

Pessoa 02: “Sim, principalmente na questão salarial, onde um homem exercendo a mesma função, recebe um valor mais alto.”

Pessoa 03: “Sim, quando sou diminuída pelos meus superiores pq eu sou mulher, como se eu não pudesse participar das conversas, saber de informações importantes.”

Pessoa 04: “Sim, não consigo ter contato direto com meus superiores porque eles são homens e geralmente conversam mais entre eles não dando oportunidade e espaço para nós, até para jantãs e almoços eles convidam apenas homens.”

Pessoa 05: “Sim, infelizmente as reclamações do ambiente de trabalho não decorrem somente da minha pessoa, mas é um reflexo de tantas outras que sofrem assédio, humilhação e são desvalorizadas. A desvalorização é pela hierarquia machista e elitizado, no modo em que as reclamações chegam, os olhares, a minimização do trabalho exaustivo.”

Pessoa 07: “Sim, principalmente porque estou grávida e tive que fazer home office senti que me excluíram de tudo.”

Pessoa 08: “Sim, principalmente por questão salarial e de cargo.”

Três das respondentes relatam que a diferença salarial entre homens e mulheres dentro das organizações é um dos fatores que fazem com que elas se sintam desvalorizadas. Em consequência do maior salário dos homens ocorre também a diferença entre cargos, ou seja, segundo as respostas eles possuem maior facilidade para conseguir promoções. Já outras quatro mulheres relatam que o que mais sentem e mais impactam na sua percepção de desvalorização, é que o tratamento entre os gêneros é diferente tendo em vista que os cargos superiores são compostos por homens o que reflete em toda a relação do restante das organizações.

A segunda pergunta se refere ao mercado de trabalho e como ele se comporta com a diversidade de gênero na escolha de seus candidatos: “Você já sentiu dificuldade em conseguir vagas de empresa por ser mulher?”. Quando a resposta fosse afirmativa foi solicitado para que as mesmas descrevessem a situação. Todas afirmaram que já enfrentaram algum tipo de dificuldade para conseguir emprego devido ao seu gênero.

Pessoa 01: “Sim, geralmente por gerentes e donos de empresa serem homens na hora das entrevistas eles sempre tratavam melhor os homens, por terem os mesmos assuntos, serem conhecidos.”

Pessoa 02: “Sim, muitas empresas questionam pelo fato de ser mulher e querer constituir família.”

Pessoa 03: “Sim, uma vez fiz uma entrevista e me perguntaram se eu planejava ter filhos e quando falei que sim a mulher já fez um risco no caderno.”

Pessoa 04: “Senti dificuldade em demorar para receber promoções/aumento salariais.”

Pessoa 05: “Sim, em todos os ambientes de trabalho senti que a competência da mulher é medida de modo diferente. No meu cargo atual em momentos anteriores senti a pressão inserida na execução das atividades das mulheres.”

Pessoa 07: “Sim, em outro lugar antes da onde eu trabalho que eu tentei uma vaga e no final escolherem um homem do que eu sendo que eu conheço o homem e ele não é formado.”

Pessoa 08: “Sim, em um vaga para uma loja tinham 5 mulheres e 1 homem e o homem foi escolhido.”

Nas informações expostas elas relatam que por mulheres terem o interesse de constituir uma família e ter filhos, geravam assim uma possível ausência do trabalho. Isso devido a licença maternidade e em eventos que envolvessem cuidados com os filhos, fazendo com que as organizações preferissem não contratar o sexo feminino para alguns cargos, sendo escolhidas para cargos básicos e operacionais.

A última pergunta realizada engloba todos os outros pontos citados durante este trabalho: “Você já sentiu que ser mulher tornou/torna sua carreira mais difícil do que para os homens? Você sente que vive situações de diferença salarial? Que a falta de oportunidades para assumir cargos, ser promovida, realizar viagens é devido a ser mulher? E/ou possuir filhos/família? Em caso afirmativo para qualquer uma dessas questões, foi solicitado que as mesmas descrevessem em detalhes a situação vivenciada e quais os principais motivos de tais ocorridos. Todas as mulheres afirmam que já passaram por algum desses momentos citados na pergunta.

Pessoa 01: “Sim, dentro da empresa já vivenciei uma situação do diretor falar que uma gerente só não foi diretora porque tinha filho e não ia poder ficar viajando. Temos apenas oito gerente mulheres mesmo tendo muitas capacitadas, a maioria após ter filhos são esquecidas como se não pudessem mais serem promovidas.”

Pessoa 02: “Sim, atualmente na empresa não estão contratando mulheres, pelo fato de as mesmas engravidarem e não conseguirem entregar as demandas, as que estão em grávidas ou em licença maternidade, ao retornarem ao trabalho estão sendo demitidas, por não serem mais úteis para a empresa.”

Pessoa 03: “Sim. Todos os meus outros colegas homens ganham mais do que eu, sempre que tem oportunidades de promoções os homens são escolhidos primeiro ou tem preferência, geralmente também porque eles são mais próximos dos superiores porque os superiores são homens e eles também.”

Pessoa 04: “Sim, para homens é tudo mais fácil, comunicação, eles são mais bem olhados, elogiados, o trabalho deles é sempre visto primeiro e como os melhores... até em viagens a trabalho já deixaram de me levar porque eu sou mulher e não posso ficar a semana toda fora e porque sou solteira, geralmente as mulheres que são valorizadas são aquelas que se vestem, possuem corpo.”

Pessoa 05: “Sim para todos os questionamentos. Homens entram com valores melhores na instituição pelo simples motivo de que seus questionamentos são avaliados, enquanto o de mulheres não.”

Pessoa 07: “Sim, existe muita diferença salarial dentro da empresa e já vivenciei casos que minhas colegas foram maltratadas por ser mulheres ou de chefes darem em cima delas e elas terem que ser coniventes com aquela situação para não perderem o emprego; dentro da instituição nunca há relato de abuso, único caso que vivenciamos isso a menina foi demitida um tempo depois.”

Pessoa 08: “Sim, nos cargos de diretoria só possuem homens e gerentes também, todos os lugares rodeados de homens, geralmente as mulheres em cargo de gestão são de setores mais operacionais que são segundo eles "cargos de mulheres", eu já perdi oportunidade de trabalhar em vagas que realizam viagens porque sou mãe e não posso viver para lá e para cá.”

Cada narração das mulheres demonstra e engloba diferentes tipos de clivagem de gênero e assédio dentro das organizações. Eles vão de diferença salarial e de cargos, assédio moral, assédio sexual, machismo. Todos os relatos apresentados nesse último questionamento se tornam um breve resumo de todas as situações enfrentadas pelas mulheres diariamente em seu ambiente de trabalho. Todas as situações mencionadas podem gerar a mulher que trabalha, momentos de extremo estresse e preocupações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho foi desenvolvido com o objeto de analisar condições de gênero e síndrome de Burnout em trabalhadoras do sistema financeiro do município de Francisco Beltrão, Paraná, para a investigação de gênero como fonte de síndrome de Burnout.

Ao longo do estudo realizado, foi possível observar o contexto da luta das mulheres no ambiente de trabalho e a clivagem de gênero instituída ao longo da história que levou as mulheres a ocuparem o posto de dona de casa e cuidadora dos filhos, protótipo determinado pelo machismo instaurado na sociedade desde o início de sua existência e difundido até o ano atual.

Assim como todas as outras áreas das ciências, durante as últimas décadas houve um grande movimento de estudos referentes a saúde dos trabalhadores, começando assim o estudo massivo nas organizações principalmente no que se refere a saúde mental, inclusive no âmbito de investigação sobre ocorrências de síndrome de Burnout. A doença fica mundialmente conhecida por se tratar de estresse derivado do trabalho, e o estudo sobre o assunto é extremamente importante para análises e melhorias no mundo das organizações.

A junção de ambos os assuntos gerou uma investigação realizada através de questionários para descobrir se existe a ocorrência de três pontos nas mulheres observadas: 1. Se as trabalhadoras entrevistadas possuem síndrome de Burnout; 2. Se a condição de gênero das mesmas já influenciou em sua carreira; 3. Se o seu gênero é uma fonte de síndrome de Burnout.

Para o primeiro ponto levantado, podemos observar que todas as respondentes do questionário apresentaram síndrome de Burnout nas três dimensões (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal). Enfatiza-se que a soma dos resultados das dimensões foi alta comparado a métrica apresentada, dando ênfase que essas mulheres estão em nível de Burnout mais elevado do que a de médicos (amostra estudada pelo artigo utilizado como referência de métrica).

Todavia, salienta-se que o ramo de atuação estudado possui peculiaridades, principalmente no que se refere a relação funcionário versus cliente. Por realizarem prestação de serviços fundamentais às pessoas, a relação acaba sendo muitas vezes superficial. Tendo em vista esse aspecto, o resultado encontrado de alta dimensão de “despersonalização” nas trabalhadoras, pode não ser especificamente e exclusivamente derivado do Burnout, mas também ou somente da área de atuação e cultura de relação com os clientes das entrevistadas.

No segundo investigado foi realizado três perguntas referente a possíveis situações vividas no local de trabalho, ou durante a carreira. Devido ao fato de serem mulheres, todas afirmam que já se sentiram desvalorizadas; já enfrentaram dificuldade para conseguir vagas de emprego; enfrentam a diferença salarial; e a falta de oportunidades e promoções. Todos esses fatores destacados fazem com que ser mulher seja uma sobrecarga para o mundo corporativo, que torna sua carreira muito mais difícil comparado a dos homens.

Além das afirmações às três perguntas, todos os relatos evidenciados demonstram que as organizações que as mesmas trabalharam possuem extremo ambiente machista e hostil. Essa cultura pré-determina os estereótipos de que mulheres não são suficientes ou capazes para inúmeros cargos devido ao fato de engravidarem, possuírem família, não serem merecedoras de aumentos salariais e promoções.

Outras situações relatadas demonstram a enorme diferença entre homem e mulher no ambiente de trabalho, espelhando a grande lacuna que ainda possuímos e a longa luta para a equidade de gênero dentro das organizações. Outros pontos a destacar durante a entrevista que reafirmam as situações relatadas pelas entrevistadas é que 87% delas não obtiveram aumento salarial no último ano, e 50% obtiveram promoção apenas três anos depois de efetivadas.

A pandemia da COVID-19 ocasionou diversas mudanças na rotina de todas as pessoas e para as colaboradoras entrevistadas sendo que o home office começa a fazer parte do modelo de trabalho dentro das organizações. Essa mudança também afetou o modelo de ensino sendo adotado o modelo de ensino a distância (EAD). Essa mudança fez com que as crianças e adolescentes ficassem em casa durante todo o dia, influenciando ainda mais na rotina das mães e pais.

As mulheres entrevistadas relataram que com as mudanças de rotina houve um aumento de sua carga de trabalho, intensificando ainda mais a dupla jornada de trabalho doméstico e trabalho assalariado. Todavia, com uma nova característica de que o horário de ambos os trabalhos começou a se mesclar, ou seja, muitas vezes essas cuidavam dos filhos enquanto estavam em seu horário de trabalho. A maior cobrança da chefia e a redução do quadro de funcionários, também foram pontos destacados pelas entrevistadas quando questionadas sobre os motivos de suas rotinas terem ficado mais pesadas devido à alta demanda de trabalho.

Visualizando as evidências de ambos os campos estudados (gênero e síndrome de Burnout), afirmamos que através do índice de Burnout das mulheres entrevistadas e as afirmações e relatos acerca das situações vividas no ambiente de trabalho por serem mulheres, que gênero é uma fonte de síndrome de Burnout.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia.** 28 set. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>. Acesso em: 23 set. 2021.

ALVES, J. E. D. Desafios da equidade de gênero no século XXI. **Estudos Feministas**, v. 24, n. 2, p. 629-638, mai., 2016.

BEAUVOIR, S. **O segundo sexo: Fatos e mitos.** 4. ed. São Paulo: Difusão Europeia do Livro, 1970. 309p.

BEZERRA, R. P.; BERESIN, R. A Síndrome de Burnout em enfermeiros da equipe de resgate pré-hospitalar. **Revista Einstein**, v. 7, n. 3, p. 351-356, mar., 2009.

BRASIL. **Decreto-Lei Nº452 de 1º de maio de 1943. Consolidação das Leis de Trabalhos.** Brasil: Casa Civil, 1943. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm Acesso em: 22 set. 2021.

BRASIL. **Lei Nº 9.029, de 13 de abril de 1995.** Brasil: Casa Civil, 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9029.htm. Acesso em: 22 set. 2021.

BRUSCHINI, M. C. A. Trabalho e gênero no Brasil nos últimos dez anos. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 37, n. 132, p. 537-572, dez., 2007.

BRUSCHINI, C.; LOMBARDI, M. R. O trabalho da mulher brasileira nos primeiros anos da década de 90. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS POPULACIONAIS. 1., 1996, Belo Horizonte. **Anais... [...]** Belo Horizonte: Associação Brasileira de Estudos Populacionais, 1996. p. 483-516.

CARVALHO, R. O. Sociedade, mulher e profissão. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 27-44, jan./abr., 2016.

CHIAVENATO, I. **Os novos paradigmas: como as mudanças estão mexendo com as empresas.** São Paulo: Atlas, 1996. 422p.

COSTA, A. D. O.; SORJ, B.; BRUSCHINI, C.; HIRATA, H. **Mercado de Trabalho e Gênero: Comparações internacionais.** Viçosa: FGV, 2008. 420p.

DAVIS, A. **Mulheres, Raça e Classe.** São Paulo: Boitempo, 1981. 248p.

DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho.** São Paulo: Atlas, 1994. 346p.

ESTEVIÃO, A. COVID-19. **Acta Radiológica Portuguesa**, Portugal, v. 32, n. 1, p. 5-6, jan., 2020.

- FERREIRA, A. B. D. H; **Miniaurélio Século XXI Escolar**: O minidicionário da língua portuguesa. 4. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira S.A., 2001. 790p.
- FREUDENBERG, H. J. Staff burn-out. **Journal of Social Issues**, v. 30, n. 1, p. 159-165, mai., 1974.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas S.A., 2002. 175p.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas S.A., 2008. 199p.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. 118p.
- GUEDES, E. F. Gênero, o que é isso? **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 15, n. 1-3, p. 4-11, set., 1995.
- HELOANII, J. R.; CAPITÃO, C. G. Saúde mental e psicologia do trabalho. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 102-108, abr., 2003.
- IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). **Estatísticas de Gênero**: Indicadores sociais das mulheres no Brasil. Rio de Janeiro, v. 38, n. 2, p. 1-13, jun., 2021.
- IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). **Cidades e Estados**: Francisco Beltrão. 2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pr/francisco-beltrao.html>. Acesso em: 22 set. 2021.
- IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). **Pesquisa Nacional por amostra de domicílio PNAD Covid 19**. 2020. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101763.pdf>. Acesso em: 23 ago. 2021
- LE MOS, A. H. C.; BARBOSA, A. O.; MONZATO, P. P. Mulheres em Home Office durante a pandemia da COVID-19 e as configurações do conflito trabalho-família. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 60, n. 6, p. 388-399, nov., 2020.
- LOURO, G. L. **Gênero, Sexualidade e Educação**: uma perspectiva pós-estruturalista. Vozes: Petrópolis, 1998. 184p.
- LIMA, S. M.; BARCELOS, E.; ALBANO, A. G. B. Um estudo sobre clima e cultura organizacional na concepção de diferentes autores. **Revista CCEI**, v. 6, n. 10, p. 33-40, ago., 2002.
- LUZ, J. P. **Metodologia para análise de clima organizacional: um estudo de caso para o Banco do Estado de Santa Catarina**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

- MACÊDO, K. B.; MACÊDO, G. N. S. A percepção das relações de gênero a partir do discurso de homens e mulheres, no contexto organizacional. *In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS - ENEO*, 2001, Atibaia. **Anais [...]** Atibaia: ENEO, 2001.
- MATOS, A. A.; JÚNIOR, M. D. A incorporação do gênero no estudo da Síndrome de Burnout. **Revista Unimontes Científica**, Montes Claros, v. 10, p. 25-33, jan./dez., 2018.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, v. 2, n. 1, 99-113, 1981.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job Burnout. **Annual Review Psychology**, v. 52, n.1, p. 397-685, mar., 2015.
- MELLO-FILHO, J.; BURD, M. **Psicossomática hoje**. Porto Alegre: Artmed, 2010. 112p.
- MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001. 41p.
- MUNIZ, D. D.; BACHA, F. B.; PINTO, J. M. Participação feminina no mercado de trabalho. **Revista Científica Eletrônica**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 6, p. 82-97, jul./dez., 2015.
- ONU MUJERES. **El Progreso de las Mujeres en el Mundo 2015-2016: Transformar las Economías para Realizar los Derechos**. Nueva York, ONU Mujeres, 2015. Disponível em: http://progress.unwomen.org/en/2015/pdf/UNW_progressreport_es_10_12.pdf. Acesso em: 09 mai. 2019.
- OPAS (Organização Pan-Americana da Saúde). **COVID-19 no Mundo**. 2021a. Disponível em <https://covid19.who.int/>. Acesso em: 05 ago. 2021.
- PEREIRA, L. Z.; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no Trabalho: Um Desafio para os Gestores das Organizações Brasileiras. **Revista de Gestão**, São Paulo, v. 21, n. 3, p. 401-414, jul./set., 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rege/article/view/99945>. Acesso em: 30 abr. 2019.
- PISCITELLI, A. **Gênero: a história de um conceito**. São Paulo: Berlendis & Vertecchia, 2009. 239p.
- POLETTO, N. A.; PROBST, L. F.; OLIVEIRA, T. L.; GUERRA, L. M. Síndrome de Burnout em gestores municipais da saúde. **Cadernos de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 209-215, jan., 2016.
- REATTO, D. Prevalência da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP). **Archives of Health Investigation**. v. 3, n. 2, p. 1-8, jan., 2014.
- RIBEIRO, O. P. Cultura Organizacional. **Millenium**, [S.L], n. 32, p. 169-184, jan., 2016.

RODRIGUES, A. M. **O outro no trabalho: a mulher na indústria.** **Psicologia USP**, São Paulo, v. 5, n. 1-2, p. 221-244, 1994.

RODRIGUES, A. L. ; CAMPOS, E. M. P. Síndrome de Burnout. Porto Alegre: Artmed, 2010. 198p.

SANTOS, J. A. F. Classe Social e Desigualdade de Gênero no Brasil. **Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v. 51, n. 2, p. 353-402, 2008.

SCOTT, J. **Women's History and Rewriting of History.** Indiana: University Press-Bloomington, 1987. 294p.

SEGNINI, L. **Mulheres no trabalho bancário.** São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1998. 216p.

SILVA, E. S. A inter-relação trabalho-saúde mental: um estudo de caso. **Revista Administração de Empresas**, São Paulo, v. 32, n. 2, p. 70-90, out., 1992.

SILVA, J. C. B. D; FERREIRA, V. C. P; COSTA, D. V. F. Estudo sobre estresse em uma instituição bancária. *In*: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA. 9., 2015, Resende. Anais [...] Resende: AEDB, 2012. p. 195-198.

SOUSA, L. P. D; GUEDES, D. R. A desigual divisão sexual do trabalho: um olhar sobre a última década. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 30, n. 1, p. 123-139, jan., 2016.

STEFANO, S. R.; ROIK, A. Estresse bancário e sistemas de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Iрати / PR. **Revista Capital Científico**, Guarapuava, v. 3, n. 1, p. 111-128, jan., 2005.

WAGNER, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Saraiva, 2000. 496p.