

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COMUNITÁRIA
ESPECIALIZAÇÃO EM MEDICINA DO TRABALHO**

LIEGE FENGLER

SÍNDROME DE BURNOUT EM BANCÁRIOS

CURITIBA

2020

LIEGE FENGLER

SÍNDROME DE BURNOUT EM BANCÁRIOS

Artigo apresentado à Especialização em Medicina do Trabalho do Departamento de Saúde Comunitária, Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná como requisito parcial à conclusão do curso.

Orientador: Raffaello Popa Di Bernardi

CURITIBA

2020

SÍNDROME DE BURNOUT EM BANCÁRIOS

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar a Síndrome de Burnout entre bancários, buscando na literatura publicada sobre o assunto informações relacionadas às estratégias de prevenção e tratamento para a referida síndrome. Em relação ao tipo de pesquisa, esta assumiu as características de uma pesquisa bibliográfica, que tem como finalidade posicionar o leitor, o colocando em contato com tudo que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto. Quanto à abordagem, a pesquisa que se classifica como qualitativa. A pesquisa se classifica ainda como exploratória e explicativa. A partir deste estudo verificou-se que os bancários com o passar dos anos acabaram se transformando em bancários-vendedores, no qual a pressão exercida para atender os clientes, cumprir metas impostas, vender produtos bancários e outros, afetou a saúde dos bancários relacionados à tensão e estresse. Considerou-se que como consequência do esgotamento profissional, a maioria dos bancários sofre de Síndrome de Burnout que acarreta exaustão emocional que produz sentimentos de desesperança, depressão, irritabilidade, fraqueza. Considerando a atuação da Medicina do Trabalho elucidada-se que é de suma importância para a saúde física e psicológica dos profissionais, que os mesmos saibam identificar as manifestações do processo de stress de maneira individual e que aprendam a detectar os estressores que desencadeiam este processo, pois desta forma poderão utilizar mecanismos de enfrentamento eficientes para a adaptação ao estressor, e conseqüentemente interromper a evolução do processo de estresse.

Palavras-Chave: Estresse ocupacional. Síndrome de Burnout. Setor bancário.

ABSTRACT

The present study aims to analyze the burnout syndrome among bank employees, looking in the published literature on the subject for information related to prevention and treatment strategies for that syndrome. Regarding the type of research, it assumed the characteristics of a bibliographic research, which aims to position the reader, putting him in contact with everything that was written, said or filmed on a given subject. As for the approach, the research is classified as qualitative. The research is further classified as exploratory and explanatory. From this study it was found that bankers over the years ended up becoming bank-salespeople, in which the pressure exerted to serve customers, meet imposed goals, sell bank products and others, affected the health of bankers related to tension and stress. It was considered that as a result of professional exhaustion, most bank employees suffer from burnout syndrome that causes emotional exhaustion that produces feelings of hopelessness, depression, irritability, weakness. Considering the role of Occupational Medicine, it is clear that it is extremely important for the physical and psychological health of professionals, that they know how to identify the manifestations of the stress process individually and that they learn to detect the stressors that trigger this process, because this way they can use efficient coping mechanisms to adapt to the stressor, and consequently interrupt the evolution of the stress process.

Keywords: Occupational stress. Burnout syndrome. Banking sector.

1 INTRODUÇÃO

A relação do homem com seu trabalho tem despertado o interesse de muitos estudiosos, destacando-se a área da Psicopatologia e da Ergoterapia do Trabalho, que enfocam a questão do sofrimento psíquico gerado pelas atividades realizadas, e como os impactos podem ser mitigados, a saúde mental do trabalhador é foco de investigação e tratamento.

Entende-se que a forma que o clima laboral e a organização do trabalho são estabelecidos tem seus impactos positivos ou negativos na vida social e psicológica do sujeito. As doenças ocupacionais causam afastamento de milhares de trabalhadores em diversas funções, causando mais de 200 mil afastamentos por ano por razões médicas, segundo o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS, 2017). Por doença ocupacional entende-se ser aquela ocorrida em decorrência do exercício das atividades do trabalhador, tendo sido desencadeada em função de condições especiais que o indivíduo é submetido para realização de seu trabalho.

Segundo Torres et al (2011, p.45) a saúde do trabalhador e um ambiente de trabalho saudável são valiosos bens individuais, sociais e organizacionais. A saúde ocupacional é uma importante estratégia não somente para garantir a saúde dos trabalhadores, mas também para contribuir positivamente para a produtividade, qualidade dos produtos, motivação e satisfação do trabalho e, portanto, para a melhoria geral na qualidade de vida dos indivíduos e da sociedade como um todo.

Conforme a Portaria/MS n. 1.339/99 os principais transtornos mentais relacionados ao trabalho são demência, delírium, transtorno cognitivo leve, transtorno orgânico de personalidade, transtorno mental orgânico, alcoolismo crônico, depressão, estresse pós-traumático, neurastenia, transtorno do ciclo vigília-sono e sensação de estar acabado.

A sensação de estar acabado também conhecido como Síndrome de Burnout e síndrome do esgotamento profissional ocorre quando o indivíduo se envolve emocionalmente com o cliente passando a vivenciar seus problemas. Os sintomas mais comuns são exaustão emocional, despersonalização e redução do envolvimento pessoal no trabalho (SILVA, et. al., 2015).

No mundo moderno, o estresse é muito mais acentuado, cujo pragmatismo tomou espaço na vida diária do homem em razão das exigências contemporâneas favorecendo, assim, o aparecimento de tensões, onde as emoções se tornam reativas. E estas, não mais sob controle do homem, acabam por causar estresse, ocasionando o esgotamento físico e a produção da desintegração. Neste estudo o foco é a Síndrome de Burnout, que se trata de um estado de exaustão emocional em virtude de trabalhos em ambientes tensos. Atividades em contato direto com pessoas na área de saúde, educação e segurança são aquelas que deixam os profissionais mais propensos a ser afetados por esta síndrome. Gomes e Jesus (2012) explicam que a Síndrome de Burnout é originada do inglês que significa exaustão, sendo considerada uma patologia muito comum em profissionais que atuam em prestação de cuidados, seus sintomas são silenciosos com desenvolvimento lento, podendo sugerir de forma repentina.

Define-se o termo Burnout como aquilo que deixou de funcionar por falta de energia, trazendo prejuízo ao desempenho físico e/ou mental. Traduzido para o português, tem-se burn (queima) e out (para fora), ou seja, perda de fogo ou perda de energia (TRIGO et. al, 2007).

Por sua vez, Oliveira et al. (2006) dizem que a referida síndrome se refere a uma experiência individual que interfere na relação do indivíduo com sua atividade profissional, atrapalhando o seu desempenho no ambiente de trabalho. Moreira et al. (2009, p. 1560) conceitua Síndrome de Burnout como: “Um transtorno adaptativo crônico associado às demandas e exigências laborais, cujo desenvolvimento é insidioso e frequentemente não reconhecido pelo indivíduo, com sintomatologia múltipla, predominando o cansaço emocional”. A Síndrome de Burnout se inicia com prolongados níveis de estresse e seu diagnóstico tem como base quatro pilares: clínica, sociopsicológica, organizacional, socio-histórica, sendo que destas a mais utilizada é a sociopsicológica.

O setor bancário no Brasil tem passado por uma transformação no que se refere à informatização que culmina em alterações na saúde do trabalhador, estando diretamente relacionado à intensificação de trabalho, exigências por alcance de metas e excesso de funções que não fazem parte do cargo a que fora contratado. Além do sofrimento mental, estresse, desmotivação e fadiga, lesões por esforços repetitivos e distúrbios osteomusculares são as doenças mais comuns em funcionários de agência bancária resultando em tensão e insatisfação laboral.

Diante dos fatos, este estudo encontra justificativa na necessidade de conscientizar as instituições bancárias e os próprios colaboradores de que a saúde do trabalhador é de fundamental importância para os resultados do banco bem como para a satisfação do cliente, tendo em vista que doenças ocupacionais causam afastamentos remunerados e geram descomprometimento com o âmbito profissional. Trata-se de um estudo de relevância profissional e social, considerando que seus resultados podem contribuir para um melhor entendimento sobre a Síndrome de Burnout nessa classe de trabalhadores, trazendo subsídios para que médicos do trabalho possam melhor intervir nesses casos.

O presente estudo tem como objetivo analisar a Síndrome de Burnout entre bancários, buscando na literatura publicada sobre o assunto informações relacionadas às estratégias de prevenção e tratamento para a referida síndrome.

Em relação ao tipo de pesquisa, esta assumiu as características de uma pesquisa bibliográfica, que tem como finalidade posicionar o leitor, o colocando em contato com tudo que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto. Quanto à abordagem, a pesquisa que se classifica como qualitativa. Para Flick (2004), a pesquisa qualitativa é fundamental no momento de fazer a escolha mais adequada de métodos e teorias oportunas, no reconhecimento e na análise de diferentes perspectivas, nas reflexões do pesquisador a respeito da pesquisa como parte do processo de produção do conhecimento e nas variedades de abordagens de métodos. A pesquisa se classifica ainda como exploratória e explicativa no que diz respeito aos objetivos, isso porque se buscou explorar o tema, buscando maiores informações sobre ele e descrevendo sob a perspectiva dos resultados encontrados. Assim, foi feita uma pesquisa bibliográfica, considerando-se que a partir das pesquisas e documentos já existentes foi possível evoluir com mais qualidade e eficiência no estudo proposto.

2 ESTRESSE OCUPACIONAL

Há um processo de construção cultural no indivíduo na qual ele se diferencia dos demais através dos processos sociais e do trabalho. Dejours (2004) define o trabalho como um engajamento da personalidade para responder uma determinada tarefa. Sato (2009) por sua vez define o ser humano como um ser de trabalho, na qual a partir dele, o indivíduo se constrói.

Dejours (2004) faz uma diferenciação entre o trabalho prescrito e o real, na qual o trabalhador somente realiza suas atividades com qualidade se estas estiverem prescritas, do contrário surgirá uma série de imprevistos que o impossibilitará de atingir seus objetivos. Porém, o indivíduo só vai reconhecer essa diferença quando houver fracasso em seus planejamentos, o que trará sofrimento para ele. Para Sato (2009) o sofrimento é uma experiência humana comum no cotidiano de trabalho.

Para Djours (2004) o sofrimento gerado pelo trabalho se dá a partir do modelo de gestão e produção, na qual os indivíduos são forçados a cumprir metas difíceis com prescrições precárias, fazendo-os se sentirem incompetentes pela não realização. França e Rodrigues (2009, p.36) definem estresse relacionado ao trabalho como:

As situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador às suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou para a sua saúde física ou mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente de trabalho, à medida que esse ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações”.

Segundo Arantes (2010), existem seis fontes de estresse que fazem referência tanto à organização quanto às condições de trabalho, a saber: relação à função exercida, relação à função dentro das organizações, relações de trabalho, relação ao desenvolvimento na carreira, relação entre a estrutura e o clima organizacional e interface trabalho-família.

Atividades em contato direto com pessoas nas áreas de saúde, educação e segurança são aquelas que deixam os profissionais mais propensos a serem afetados por esta síndrome.

3 O AMBIENTE DE TRABALHO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Houve várias mudanças no ambiente das agências bancárias como o autoatendimento, bem como serviços bancários pela internet e celular tem apresentado um grande crescimento de mercado, pois as operações on-line representam vantagem de custo para as instituições. Porém, a maioria dos clientes se sente incomodados em conduzir transações financeiras via celular ou internet além da insegurança e falta de privacidade. A cobrança por cumprimento de metas e

a sobrecarga de trabalhos tem deixado os bancários em situação de estresse constante. Araújo e Araújo (2009, p. 99) lecionam que dentre os problemas que acometem essa classe de trabalhadores estão:

[...] a sobrecarga de trabalho e a pressão por metas” e cita a declaração de um bancário nesses termos: “hoje você tem metas a alcançar no banco, metas de venda. A pressão para terminar o serviço e para alcançar as metas torna o trabalho mecânico e estressante.

Se o funcionário do Banco recebe como meta vender, por exemplo, seguros, títulos de capitalização, cartão de crédito, plano de previdência privada, débito automático ou outro produto qualquer, certamente ele vai tentar convencer o cliente consumidor em adquirir aqueles produtos, o que nem sempre agrada ao cliente, que se vê quase obrigado a aceitar a oferta por não querer dizer não ou então esse fato provoca uma reação dura do cliente que diz não ter ido ao Banco com aquele objetivo. Ainda segundo Araújo e Araújo (2009, p. 100):

A escassez de funcionários altera o atendimento ao cliente e aumenta a pressão pelo cumprimento das metas. Um exemplo corriqueiro é dado por um bancário quando cita que a falta de telefonista atrapalha o trabalho do bancário e acarreta sobrecarga e tensão: “você está fazendo movimentação de grande quantidade de dinheiro e tem que parar para atender ao telefone e continuar concentrado (depoimento de um bancário de banco público)”.

Ora, se acontece uma situação como a que foi citada acima pelas autoras mencionadas, o funcionário do Banco não dispensará um bom atendimento ao consumidor, o que trará problema no relacionamento deste com o Banco. O funcionário preocupado em concluir tarefa dentro de um determinado horário, também reduzirá o tempo que ele tem para dispensar um bom atendimento ao consumidor. Toda essa pressão em cima do funcionário bancário gera problemas de saúde mental relacionados às condições laborais e fragilidade pessoal (LIMA, 2006). Lima (2006, p. 109) ressalta:

[...] possibilidades de compreensão e de intervenção no plano “do conhecimento prático do homem”, levando sempre em conta a história dos pacientes, a partir de suas condições concretas de existência. O contexto psicológico deveria ser aprendido, segundo ele, de forma integrada com as condições de vida e ser concebido como o reflexo no espírito do paciente das condições sociais e educativas, econômicas e ideológicas, ao mesmo tempo bem reais e particulares que ele viveu desde a sua infância até o momento atual.

Os bancários com o passar dos anos acabaram se transformando em bancários-vendedores, sendo capacitados para atender os clientes, cumprir metas impostas, vender produtos bancários e outros. Esse processo de reestruturação produtiva afetou a saúde dos bancários relacionados à tensão, estresse e pressão (SILVA; NAVARRO, 2012).

Os transtornos mentais decorrentes do trabalho bancário se agravam pelo sentimento de medo quanto a imprevisibilidade e insegurança no emprego, devido às metas de difícil alcance e demissões instantâneas (SILVA; NAVARRO, 2012). Destacando alguns dos transtornos tem-se o alcoolismo crônico que se dá pelo modo de ingerir bebidas descontroladamente, estando associado à prática defensiva na busca de garantir inclusão no grupo. Há uma frequência maior dessa doença em bancários devido à tensão elevada em suas atividades (LOPES, 2012).

A depressão relacionada ao trabalho se caracteriza pela perda de interesse, humor deprimido dificuldade de concentração, pessimismo, desejo de morte e outros (MAROT, 2004). Esse transtorno em geral se dá em indivíduos que se sentem frequentemente frustrados com o trabalho, excesso de competição e receio por perder o cargo.

O estresse, mais comum dos transtornos, é resultado do acúmulo de pequenos problemas do cotidiano reduzindo o ânimo, vigor e energia do sujeito. Acredita-se que em se tratando da profissão de bancário, tais problemas psíquicos ocorrem em virtude da sobrecarga de trabalho, alta exigência e metas difíceis. Sato (2009) diz que a alternativa para evitar esse sofrimento é o replanejamento do trabalho através da negociação, argumentação com gestores acerca do processo de trabalho com metas e prescrições erradas. Desta forma, entende-se que a imposição do trabalho prescrito em discordância com o trabalho real são os responsáveis pelos fracassos e conseqüentemente o sofrimento dos funcionários.

Com a intensificação do trabalho no setor bancário, são comuns sentimento de culpa, depressão e sofrimento psíquico entre os funcionários. A exigência por qualificação crescente traz ao bancário baixa autoestima pela dificuldade de se adaptar ao intenso ritmo de trabalho (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). Schmidt (2011, p. 331) faz a seguinte explanação sobre estresse no ambiente de trabalho:

O estresse contínuo relacionado ao trabalho também constitui um importante fator determinante dos transtornos depressivos e de outras

doenças, tais como, síndrome metabólica, síndrome da fadiga crônica, distúrbios do sono, diabetes e a síndrome de burnout.

Há de se entender ao ler a observação de Schmidt que avaliar a presença do estresse no ambiente de trabalho é complexo, haja vista, a variedade de modelos de estresse e conceitos sobre o assunto. Por certo, a estruturação temporal do trabalho diz respeito a diferentes aspectos, tais como: duração da jornada de trabalho; duração e frequência das pausas destinadas a descanso e/ou refeições; regime e horário: diurnos, noturnos, em turnos alternados (turnos de revezamento) e suas escalas; ritmo (intensidade, monotonia); intervalo interjornadas; e, dimensionamento e frequência das folgas: dias da semana em que ocorrem (SCHMIDT, 2011). Articuladamente à estruturação temporal do trabalho, assumem ainda valor na determinação de bem-estar ou mal-estar, aspectos relacionados à repetitividade/variabilidade das tarefas, qualidade das pausas, das folgas e dos intervalos interjornadas.

4 SÍNDROME DE BURNOUT EM BANCÁRIOS

A Síndrome de Burnout se inicia com prolongados níveis de estresse e seu diagnóstico tem como base quatro pilares: clínica, sociopsicológica, organizacional, sócio histórica, sendo que destas a mais utilizada é a sociopsicológica. Verifica-se que a Síndrome de Burnout acarreta exaustão emocional que produz sentimentos de desesperança, depressão, irritabilidade, fraqueza (CAMPOS et al., 2015; DALAGASPERINA; MONTEIRO, 2014).

Assim, pode-se dizer que o Burnout está relacionado a um grande esforço no trabalho e como consequência uma resposta decepcionante, fazendo o funcionário perder o interesse e o gosto pela profissão. Com o passar do tempo, o ambiente de trabalho se torna um fardo pesado vindo a refletir na redução de seu desempenho e atitudes negativas.

Dentre os fatores que desencadeiam a Síndrome de Burnout estão a sobrecarga de trabalho, a falta de infraestrutura para realização de sua função, pressão por metas, exigências difíceis de serem cumpridas, falta de perspectiva e sentido do trabalho, enfim, fatores que tragam estresse e ansiedade, tornando o profissional insatisfeito com o trabalho que realiza ao mesmo tempo em que não pode afastar-se dele, gerando um conflito mental que finda com a evolução do

estresse para a referida síndrome (CAMPOS et al., 2015; DALAGASPERINA; MONTEIRO, 2014).

Camelo (2010) complementa afirmando que os estressores do ambiente de trabalho podem ser categorizados em seis grupos: fatores intrínsecos ao trabalho (condições inadequadas de trabalho, turno de trabalho, carga horária de trabalho, contribuições no pagamento, viagens, riscos, nova tecnologia e qualidade de trabalho), papéis estressores (papel ambíguo, papel conflituoso, grau de responsabilidade para com pessoas e coisas), relações interpessoais no trabalho (relações difíceis com o chefe, colegas, subordinados, clientes sendo diretamente ou indiretamente associados), estressores na carreira (falta de desenvolvimento na carreira, insegurança no trabalho devido a reorganizações ou declínio na indústria), estrutura organizacional (estilos de gerenciamento, falta de participação, pobre (ineficiência da comunicação), interface trabalho-casa (dificuldade no manejo desta interface).

Verifica-se que a Síndrome de Burnout acarreta exaustão emocional que produz sentimentos de desesperança, depressão, irritabilidade, fraqueza. Dor lombar e cervical, distúrbios do sono e outros (TRIGO, et. al, 2007). Peruzzolo et al. (2011, p. 23) elucidam que:

A Síndrome de Burnout também está relacionada como uma doença que se caracteriza pelo desânimo, falta de perspectiva profissional e baixo astral, pessoas com essa doença tem o humor alterado constantemente, adia projetos, tem a percepção que não está se desenvolvendo profissionalmente.

É, portanto, uma consequência gerada pelo esgotamento psicológico do trabalhador como uma resposta a um agente estressor. Inicia-se com o desgaste, desânimo até a perda total da vontade e desgosto pelo cotidiano (CODO & VASQUES-MENEZES, 1999). De acordo com o Ministério da Saúde (2001, p. 55):

A Síndrome de Burnout ou Síndrome do Esgotamento Profissional [é] um tipo de resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no ambiente de trabalho, afetando principalmente os profissionais de serviços e cuidadores que estão em contato direto com os usuários. É conhecida também por outras designações, a saber, Síndrome do Esgotamento Profissional, Síndrome da desistência; Síndrome da estafa profissional, estresse Ocupacional.

A Síndrome de Burnout no setor bancário é conhecida como a neurose da excelência onde o indivíduo trabalha energeticamente, buscando ser reconhecido e atingir sucesso, no entanto, quando a recompensa não vem, instala-se atitudes negativas com relação ao trabalho apresentando irritabilidade, tremores, insônia e inquietação (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

Salienta-se que o ambiente laboral das agências bancárias foi o fator mais citado entre os autores como condições adversas causadoras de percepção física desagradável, sendo alegadas as mudanças com automação bancária como o serviço de autoatendimento. Isto, pois segundo Araújo e Araújo (2009) o avanço tecnológico reduziu o número de atendimento aos usuários dentro das agências, no entanto acaba por forçar os funcionários a oferecer produtos aos clientes, causando sobrecarga de trabalho e pressão por metas. Assim, fica claro que embora as mudanças na área tecnológica tenham trazida uma grande evolução, a situação do trabalhador homem-máquina ficou prejudicado em seu aspecto físico e psicológico.

Lima (2006) destacou que a pressão em cima do funcionário bancário gera problemas de saúde mental levando em condição o ambiente laboral e a fragilidade pessoal. O fato é que os bancários acabaram se transformando em vendedores, tendo que cumprir metas impostas, afetando a sua saúde e causando tensão, estresse e pressão.

A argumentação de Dejours (1994) sobre o sofrimento do funcionário bancário é que o trabalho provoca um choque sobre o aparelho psíquico do indivíduo, levando-o para uma descompensação e para o adoecimento. O fato é que se as atividades já estiverem prescritas, o trabalhador as fará com qualidade, no entanto o surgimento de imprevistos o impossibilitará de atingir seus objetivos, fazendo-os se sentirem incompetentes pela não realização.

O sofrimento dos funcionários se agrava pelo medo de perder o emprego devido as metas de difícil alcance e pela imprevisibilidade pelas demissões instantâneas. Além de que conforme Marot (2004) os indivíduos se sentem frequentemente frustrado com o trabalho e pelo excesso de competição. Deste modo, entende-se que a imposição do trabalho quando em discordância com as condições reais do trabalhador resultam em fracassos e conseqüentemente em sofrimentos dos funcionários, por estarem com suas emoções fragilizadas, desencadeando em um processo de exaustão.

A Síndrome de Burnout é um dos problemas que mais afeta os trabalhadores do setor bancário, iniciando com prolongados níveis de estresse, causando falta de energia e carência de desempenho físico e mental.

5 CONCLUSÃO

Indiferentemente do setor ou ramo de atuação, as organizações enfrentam o desafio de alcançar e manter resultados positivos e consistentes de seus funcionários. Sendo percebido durante este estudo que além de planejar e traçar metas claras, o desempenho da empresa está diretamente relacionado ao comprometimento de seus colaboradores. Em relação ao estresse ocupacional, observou-se que na medida em que o estresse ocupacional se torna mais conhecido, identificando suas etapas, dimensões e seus estressores mais importantes, pode-se vislumbrar ações que permitam prevenir e atenuar tais sintomas.

Fazendo um comparativo entre a qualidade de vida e o estresse, é importante se ter um entendimento das dinâmicas pelas quais, tensão, fadiga, tristeza, medo ou apatia, podem ser “fabricados” ou estimulados a partir de determinadas situações de trabalho. Por certo, a estruturação temporal do trabalho diz respeito a diferentes aspectos, tais como: duração da jornada de trabalho; duração e frequência das pausas destinadas a descanso e/ou refeições; regime e horário: diurnos, noturnos, em turnos alternados (turnos de revezamento) e suas escalas; ritmo (intensidade, monotonia); intervalo interjornadas; e, dimensionamento e frequência das folgas: dias da semana em que ocorrem.

Articuladamente à estruturação temporal do trabalho, assumem ainda valor na determinação de bem-estar ou mal-estar, aspectos relacionados à repetitividade/variabilidade das tarefas, qualidade das pausas, das folgas e dos intervalos interjornadas.

A partir deste estudo verificou-se que os bancários com o passar dos anos acabaram se transformando em bancários-vendedores, no qual a pressão exercida para atender os clientes, cumprir metas impostas, vender produtos bancários e outros, afetou a saúde dos bancários relacionados à tensão e estresse. Considerou-se que como consequência do esgotamento profissional, a maioria dos bancários sofre de Síndrome de Burnout que acarreta exaustão emocional que produz sentimentos de desesperança, depressão, irritabilidade, fraqueza. Considerando a

atuação da Medicina do Trabalho elucida-se que é de suma importância para a saúde física e psicológica dos profissionais, que os mesmos saibam identificar as manifestações do processo de stress de maneira individual e que aprendam a detectar os estressores que desencadeiam este processo, pois desta forma poderão utilizar mecanismos de enfrentamento eficientes para a adaptação ao estressor, e consequentemente interromper a evolução do processo de estresse.

Deste modo entende-se que a qualidade de vida do profissional bancário deve ser prioridade, por meio de realização de planejamentos e projetos, tendo a prevenção a melhor alternativa para evitar danos à sua saúde.

REFERÊNCIAS

ARANTES, Maria Auxiliadora de Almeida Aunha. **Estresse: clínica psicológica**. Casa do psicólogo. 3. Ed. São Paulo, 2010.

CODO, Wanderley; VASQUES-MENEZES, Iône. O que é Burnout. **Educação: carinho e trabalho**, v. 2, p. 237-254, 1999.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho**. Cortez-Oboré. São Paulo, 1988.

GOMES, H.; JESUS, A. G. de. Síndrome de Bournout em Enfermeiros. **Revista de Trabalhos Acadêmicos**. Vol. 4, N. 6. Jornada Científica da Universo, 2012.

GRAZZIANO, ES. BIANCHI, ER. Impacto do estresse ocupacional e Burnout para enfermeiros. **Enfermería Global Nº 18** Febrero 2010

JACQUES, Maria da Graça Corrêa; AMAZARRAY, Mayte Raya. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde** | Porto Alegre | Volume 20 | Número 1 | Jan./Jun.2006.

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. O resgate de uma dívida: resenha do livro Escritos de Louis Le Guillant – da Ergoterapia à Psicopatologia do Trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2006, vol. 9, n. 2, pp. 109-114.

LOPES, Aristeu Elisandro Machado. Os trabalhadores gráficos no acervo da Delegacia Regional do Trabalho do Rio Grande do Sul (1933-1943). In: ENCONTRO ESTADUAL DE HISTÓRIA, 11., 2012, Rio Grande. **Anais eletrônicos...** Rio Grande: ANPUH-RS, 2012. p. 1557-1568.

MAROT, Rodrigo. **Dificuldade de Atenção entre as fases de Depressão**. Disponível em: < <http://www.psicosite.com.br/tex/hum/dep002.htm> > 2004. Acesso: mar. 2020.

MOREIRA, Davi de Souza; MAGNAGO, Renata Faverzani; SAKAE, Thiago Mamôru and MAGAJEWSKI, Flávio Ricardo Liberali. Prevalência da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem de um hospital de grande porte da Região Sul do Brasil. *Cad. Saúde Pública* [online]. 2009, vol.25, n.7, pp.1559-1568.

OLIVEIRA, P.R.; R. M. TRISTÃO & E. R. NEIVA. **Burnout e suporte organizacional em UTI-N**. *Edu Pro: C e T*, Brasília, 1(1): p 27-37, Jul-Dez, 2006.

PERUZZOLO, K.D., CAVAGNOLI, F. **Humanização na Enfermagem x Síndrome de Burnout**. 2011. Disponível em: www.dombosco.fag.edu.br/coor/coopex/5ecci/Trabalhos/.../877.doc. Acesso em mar. 2020.

SATO, Leny. Trabalho: sofrer? Construir-se? Resistir? **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 189-199, dez. 2009.

SCHMIDT, Maria Inês. Doenças crônicas não transmissíveis no Brasil: carga e desafios atuais. **Saúde no Brasil 4**. Maio, 2011.

SILVA, Juliana Lemos; NAVARRO, Vera Lucia. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** [online]. 2012, vol.20, n.2, pp. 226-234.

TRIGO, T.R. et al. Síndrome de Burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Rev. Psiq. Clín** 34 (5); 223-233, 2007.