

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA
ESPECIALIZAÇÃO EM PERÍCIAS MÉDICAS

INGRID ELOUF ASKAR ALGARVES

DISTÚRBIOS PSICOLÓGICOS: SÍNDROME *BURNOUT* EM BANCÁRIOS

CURITIBA
2023

INGRID ELOUF ASKAR ALGARVES

DISTÚRBIOS PSICOLÓGICOS: SÍNDROME *BURNOUT* EM BANCÁRIOS

Revisão de literatura apresentada a Especialização em Perícias Médicas, do Departamento de Saúde Coletiva, Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à conclusão do Curso.

Orientador(a): Rafael Garcia de Paula.

CURITIBA

2023

TERMO DE APROVAÇÃO

INGRID ELOUF ASKAR ALGARVES

MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS DOS BIBLIOTECÁRIOS DO SISTEMA DE
BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

Monografia aprovada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista,
Curso de Especialização em Perícias Médicas, Setor de Ciências Sociais Aplicadas,
Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora.

Prof. Rafael Garcia de Paula
Orientador - UFPR

Examinador 1

Examinador 2

Curitiba, 10 de novembro de 2023.

RESUMO

O estresse no ambiente de trabalho tem sido reconhecido como um problema de saúde de difícil mensuração, atribuído à complexidade dos sintomas, que geram um distúrbio psicológico. O estresse crônico no trabalho causado pelo desgaste físico e emocional a que muitos profissionais são submetidos tem elevado o número de pessoas acometidas pela Síndrome de *Burnout*. Uma categoria profissional sobre a qual se observa grande prevalência da doença é a dos bancários, cujo ambiente de trabalho e características intrínsecas da função mostram-se bastante favoráveis ao desenvolvimento da síndrome. O objetivo desta pesquisa é analisar os fatores que tornam os profissionais do setor bancário suscetíveis ao *Burnout* e os desdobramentos desse distúrbio. A presente monografia trata-se de uma revisão de literatura realizada por meio de busca em bases de dados eletrônicas, tais como: Bireme, BVS, Lilacs, Scielo, PubMed e Google Scholar. Considerando os períodos de junho de 2010 a janeiro de 2022, incluindo os idiomas português e inglês. As novas relações de trabalho e os atuais cenários organizacionais têm mostrado, através de números, que o trabalho pode ser também uma fonte de sofrimento, especialmente do ponto de vista mental.

Palavras-Chave: Bancários; Distúrbios psicológicos; Síndrome de *Burnout*.

ABSTRACT

Stress in the workplace has been recognized as a health problem that is difficult to measure and attributed to the complexity of symptoms, leading to a psychological disorder. Chronic stress at work caused by the physical and emotional exhaustion to which many professionals are subjected has increased the number of people affected by Burnout Syndrome. A professional category in which there is a high prevalence of the disease is bank employees, whose work environment and intrinsic characteristics of the role are quite favorable to the development of the syndrome. The objective of this research is to analyze the factors that make professionals in the banking sector susceptible to Burnout and the consequences of this disorder. This monograph is a literature review carried out through a search in electronic databases, such as: Bireme, VHL, Lilacs, Scielo, PubMed and Google Scholar. Considering the periods from June 2010 to January 2022, including Portuguese and English languages. New work relationships and current organizational scenarios have shown, through numbers, that work can also be a source of suffering, especially from a mental point of view.

Keywords: Banking; Psychological disorders; Burnout syndrome.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	06
2	MÉTODOS	08
3	REVISÃO DA LITERATURA	09
3.1	ESTRESSE E <i>BURNOUT</i>	09
3.2	<i>BURNOUT</i> : TRABALHO E ADOECIMENTO	10
3.3	BANCÁRIOS E O ADOECIMENTO MENTAL	12
3.4	<i>BURNOUT</i> EM BANCÁRIOS	14
4	CONCLUSÃO	16
	REFERÊNCIAS	17

1 INTRODUÇÃO

Desde a Revolução Industrial, iniciada em meados do século XVIII, o mundo do trabalho vem sofrendo diversas transformações, que se refletem nas relações de trabalho até hoje. A exigência de produtividade, fruto das demandas crescentes da economia e da própria sociedade, associado a grandes volumes de trabalho e de emoções, é um exemplo desses reflexos, contribuindo para que um número cada vez maior de indivíduos passasse a apresentar problemas de ordem psíquica relacionados a atividades laborativas (COELHO *et al.*, 2018).

O termo estresse tornou-se uma expressão comum, popularizada por meio de frases como: “*no stress*”, “não me irrite, porque hoje estou estressado” ou “preciso acabar com esse estresse”. Independente de como é usado na linguagem, busca expressar os sentimentos de aflição, cansaço ou irritação. O estresse pode ser de difícil diagnóstico porque os sinais e sintomas não são óbvios e torna-se importante saber os fatores que contribuem para o seu surgimento, e não se torne complicado reverter o processo, acarretando assim, distúrbios psicológicos (APOLINÁRIO, 2011).

É nesse contexto que surge a Síndrome de *Burnout*, expressão criada na década de 1970, advinda de estudos realizados por psicólogos como Herbert J. Freudenberger e Christina Maslach, que passaram a utilizá-la para se referir a uma situação cada vez mais frequente entre trabalhadores, que é a sensação de grande esgotamento mental em resposta ao estresse ocupacional, por isso sendo também conhecida como ‘Síndrome do Esgotamento Profissional’, num quadro que, além dos sinais de cansaço emocional, envolve também a despersonalização e a falta de realização profissional do trabalhador (GORCZEVSKI; KOHLS, 2022).

Ao longo desses anos, a partir das primeiras pesquisas, verificou-se que *burnout*, além de estar associado a uma carga de trabalho e de estresse muito intensa, e de forma constante, está mais comumente relacionado a situações de trabalho onde há mais contato humano, por envolver, na maioria das vezes, uma maior carga de emoção e responsabilidade afetiva e laboral. Tanto que os primeiros estudos da doença foram realizados em profissionais da área de saúde e também da área de educação, onde o foco da atividade são os outros em situações onde normalmente estão presentes fatores emocionais e cargas horárias elevadas (FONTENELLE *et al.*, 2022).

Passados os primeiros estudos, avaliou-se que outras categorias profissionais também estão fortemente suscetíveis ao desenvolvimento da síndrome, como é o caso dos profissionais do setor bancário, uma área onde, além do contato diário e direto com o outro, há também uma grande exposição a fatores de tensão e de estresse laboral. Estudos realizados na última década apontam a predisposição desses empregados a transtornos mentais ligados ao ambiente profissional. Segundo dados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), entre 2009 e 2017 o número de bancários afastados por problemas mentais, entre eles o *Burnout*, teve alta de 61,5% (MEDEIROS, 2017).

Reconhecendo a preocupação com a parte integrante da organização, parte-se do seguinte problema: “Quais são os fatores que contribuem para o surgimento desta síndrome em bancários?”

Diante o exposto, o objetivo geral do presente trabalho, é analisar os fatores que tornam os profissionais do setor bancário suscetíveis ao *Burnout* e os desdobramentos desse distúrbio, e como objetivos específicos: entender a relação entre a síndrome e o adoecimento mental desses profissionais no ambiente de trabalho; analisar os possíveis reflexos desse adoecimento não apenas na piora da saúde mental desses empregados.

2 MÉTODOS

O desenvolvimento desta revisão de literatura foi realizado por meio de busca em bases de dados eletrônicas, tais como: Bireme, BVS, *Lilacs*, *Scielo*, *PubMed* e *Google Scholar*. Considerando os períodos de junho de 2010 a janeiro de 2022, incluindo os idiomas português e inglês. Os descritores utilizados para a busca das pesquisas foram “Bancários” (*Banking*); “Distúrbios psicológicos” (*Psychological disorders*); “Síndrome de *Burnout*” (*Burnout syndrome*); “Estresse” (*Stress*).

Para a seleção dos artigos, foram utilizados os seguintes critérios de inclusão: resultados de pesquisa de acordo com a relevância relacionada ao tema proposto e aos objetivos da revisão, baseados na leitura dos seus respectivos resumos, restringindo-se aos distúrbios psicológicos desenvolvidos no ambiente de trabalho, com ênfase na Síndrome de *Burnout*. Após a leitura crítica de cada material selecionado foram realizadas comparações das informações de cada um deles.

Para análise foram selecionados 15 materiais, também foram considerados artigos não extraídos das bases citadas, mas pertinentes ao objetivo da revisão porque atendem a um dos critérios de inclusão acima citados: Coelho, Apolinário, Gorcevski e Kohls, Fontenelle e Medeiros.

A apresentação e discussão dos resultados encontrados são feitas sob quatro perspectivas analíticas: estresse e *Burnout*, *Burnout*: trabalho e adoecimento, trabalhadores bancários e o adoecimento mental, *Burnout* em bancários.

3 REVISÃO DA LITERATURA

3.1 ESTRESSE E *BURNOUT*

O termo *Burnout*, palavra derivada do inglês, resultado da junção de *burn* = queimar + *out* = fora, significa, em tradução livre, “combustão total” e costuma ser empregado para denotar um estado de esgotamento completo da energia individual, uma exaustão avassaladora associada a uma intensa frustração com o trabalho, que leva a um sentimento de distanciamento e uma sensação de ineficácia (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2011).

A Síndrome de *Burnout* configura, dessa forma, um estado psíquico que surge em resposta a agentes estressores ocupacionais, reunindo em seu conjunto de sintomas, além dos sinais de cansaço emocional, a despersonalização e uma reduzida realização profissional, os quais também decorrem de uma má adaptação do indivíduo a um trabalho prolongado, desgastante e com grande carga tensional, por isso sendo também conhecida como Síndrome do Esgotamento Profissional (PÊGO e PÊGO, 2016).

É, portanto, a manifestação de um estado emocional que se desenvolve quando o indivíduo, neste caso em específico o trabalhador, é submetido a uma carga de trabalho e de estresse muito intensa, e de forma constante, fazendo com que se sinta sempre no limite de suas emoções, levando-o à sensação de que não mais dispõe de energia para as atividades cotidianas, em especial as laborais, trazendo reações adversas como transtornos do sono, dificuldade de atenção, lapsos de memória, problemas cardiovasculares, ansiedade, depressão entre outros (BENEVIDES-PEREIRA, 2012).

O termo estresse, em seu conceito mais contemporâneo, foi introduzido pelo médico Hans Selye, sendo uma reação não específica do corpo a qualquer tipo de exigência, podendo ser dividido em dois tipos, o agaste, onde o indivíduo possui meios de lidar com a situação, e o esgotamento, que é a situação em que a exigência é maior do que os meios para enfrentá-la; e passou a ser utilizado para definir o estado de tensão e de desgaste físico e emocional a que um indivíduo está exposto e que pode gerar repercussões em sua saúde e estado mental (COELHO *et al*, 2018).

A Síndrome de *Burnout*, por sua vez, é a resposta ao estresse ou frustração prolongados ligados a situações de trabalho, em específico. Além da exposição

frequente a esses fatores, os profissionais têm a sensação de que oferecem muito mais do que recebem, sendo a gratificação percebida em relação ao retorno reduzida e insuficiente diante das expectativas que possuem diante da profissão (LIMONGI FRANÇA e RODRIGUES, 2013).

Essa sensação de exaustão emocional, de sobrecarga e de estar exaurido de seus recursos físicos e psicológicos, levando ao esgotamento de energia para investir nas situações que se apresentam no trabalho (MASLACH *et al.*, 2011), constituem-se como as principais características da síndrome.

Segundo Maslach *et al.* (2011), na medida que essa exaustão emocional se agrava, a despersonalização ou cinismo pode ocorrer, manifestando-se por uma postura distante ou indiferente do indivíduo em relação ao trabalho, aos colegas e às demais pessoas do ambiente. A despersonalização seria, assim, uma forma de estratégia de enfrentamento diante do estresse crônico, levando à perda gradual de empatia e à crescente indiferença em relação ao trabalho, culminando na falta de sensibilidade e afastamento excessivos do público e dos colegas de trabalho, constituindo-se, juntamente com o esgotamento emocional e a falta de envolvimento com o trabalho, num dos componentes que formam o conceito do *burnout*, os quais podem aparecer associados, mas que são independentes (CARLOTTO e CÂMARA, 2018).

A Síndrome de *Burnout* é, portanto, uma manifestação ao estresse crônico ligado ao ambiente laboral, que faz com que o trabalhador perca o sentido de relação com o trabalho e seja tomado por um profundo sentimento de tristeza, desânimo, indiferença e falta de realização, onde qualquer esforço lhe parece inútil. Traz também a sensação de baixa realização no trabalho, gerando a tendência de se auto avaliar de forma negativa, aumentando a insatisfação com o desenvolvimento profissional e frustração em relação à própria competência.

3.2 BURNOUT: TRABALHO E ADOECIMENTO

Os problemas de ordem psicológica ou psiquiátrica já são, atualmente, uma das maiores razões de afastamento de trabalhadores de seus postos de trabalho. A Síndrome de *Burnout* enquadra-se nesse contexto, no que diz respeito ao adoecimento mental do indivíduo em função de suas relações de trabalho, tendo sido

classificada como doença ocupacional pela Organização Mundial da Saúde (OMS) desde 1º de janeiro de 2022.

A temática, entretanto, não é recente. Passou a ser objeto de estudo com mais ênfase a partir do início dos anos 1980, tendo como foco inicial os profissionais das áreas de saúde e de educação. Desde então, outras categorias também passaram a ser avaliadas quanto à incidência do problema. Essas pesquisas iniciais tinham por base o conceito adotado por Maslach e Jackson, segundo os quais esse é um problema que atinge profissionais de serviço cujo foco são as atividades de cuidado com outros, em situações que normalmente estão presentes questões emocionais, que implicam em relação com clientes e onde é muito tênue a capacidade de não se envolver pessoalmente com o problema que está sendo tratado (BORGES *et al.*, 2022).

Desde esses primeiros estudos, o interesse por entender melhor a síndrome vem crescendo e isso se deve não apenas ao destaque dado a questões de saúde e qualidade de vida, contemporaneamente, mas também pela conscientização das áreas de pesquisa, órgãos públicos e demais entidades quanto à necessidade de compreender o fenômeno, suas sintomatologias e sua prevenção, pois o problema se apresentava mais complexo e nocivo do que projetavam os estudos iniciais (CARLOTTO e CÂMARA, 2018).

O estresse é uma reação natural do organismo que ocorre frente a situações que exijam dele adaptações além do seu limite, além de estar presente em todos os momentos da vida, não sendo possível viver sem ele, já que é responsável por auxiliar o indivíduo em seus processos de adaptação. A preocupação vem, porém, com o fato de que se não tratado ou identificado a tempo, as reações de estresse podem se tornar incontroláveis (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2013).

No que tange o estresse ocupacional, por exemplo, a insatisfação com a profissão ou com as atividades exercidas, as condições de trabalho, a chefia ou a pressão, interna e externa, por resultados são alguns dos fatores estressantes que podem acabar por levar ao indivíduo a experimentar uma sensação extrema de fadiga emocional e mental, elevando esse sentimento a um nível patológico, permitindo que o *burnout* se instale de forma insidiosa, corroendo progressivamente a relação entre o sujeito e sua atividade profissional (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2013).

Nesse sentido, segundo Zanelli (2010), é o desequilíbrio entre as exigências do trabalho e os princípios, necessidades e expectativas pessoais do profissional, aliado

a uma reduzida realização pessoal com o trabalho, seja por falta de recursos pessoais ou de condições organizacionais, o caminho para esse desgaste físico e emocional que leva à exaustão, comprometendo o desempenho e o envolvimento com os objetivos propostos pelo empregador.

Ainda segundo Zanelli (2010), entre os motivos para desenvolvimento do estresse no ambiente de trabalho estão as demandas acima das condições oferecidas de produção ou de prestação de serviços, com qualidade, a falta de reconhecimento profissional, as longas jornadas de trabalho, a pressão e a urgência, a competição no ambiente laboral e o excesso de burocracia. Importante ressaltar que a simples exposição do empregado a componentes estressores ocupacionais, muitas vezes inerentes ao próprio trabalho, não leva necessariamente ao desenvolvimento de sintomas patológicos.

É preciso que essa exposição ultrapasse os limites do que pode ser aceito por aquele trabalhador ou de sua capacidade em lidar com esses fatores e também de como a organização é capaz de conduzir adequadamente, é tratar, se for o caso, as condições ambientais de forma a garantir a saúde física e mental dos seus profissionais. As dificuldades do indivíduo em se adaptar e lidar com determinadas situações do ambiente de trabalho, de forma contínua, portanto, podem levar ao adoecimento por estresse, que, por sua vez, pode levar ao desencadeamento da Síndrome de *Burnout*, tendo em vista que isso envolve também recursos de caráter subjetivo que esse trabalhador dispõe para esse enfrentamento, como seu tipo de comportamento, suas crenças, desejos e expectativas.

3.3 BANCÁRIOS E O ADOECIMENTO MENTAL

Ao longo das últimas décadas as doenças relacionadas a transtornos mentais têm-se constituído como um dos principais motivos de afastamento do trabalho e concessão de benefícios previdenciários no Brasil. Em 2020, por exemplo, a Secretaria Especial de Previdência e Trabalho registrou alta de 26% em relação ao ano anterior no número de afastamentos por doenças como depressão e ansiedade.

Uma das categorias mais afetadas é a dos profissionais do setor bancário, que normalmente é submetida a jornadas exaustivas de trabalho e lida com grande pressão emocional e estresse crônico, o que está intimamente relacionado ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* segundo os estudos e pesquisas já

existentes acerca do tema. Segundo dados do INSS, de 2009 a 2017 o número de bancários afastados por problemas de ordem mental aumentou em 61,5% (COELHO *et al.*, 2018).

Segundo estudo realizado por Reatto *et al.* (2014), por exemplo, envolvendo bancários da cidade de Araçatuba, interior do estado de SP, foi constatado um alto nível de exaustão emocional e despersonalização, ou seja, insensibilidade emocional do empregado, e baixo nível de envolvimento pessoal no trabalho, problemas desencadeadas por fatores como pressão por metas, possibilidade de punição por meio de mecanismos como avaliações de desempenho, carga horária excessiva e agressões dos clientes, entre outros, que atuando juntos podem influenciar no agravamento do estresse e evoluir para o *Burnout*.

De acordo com Coelho *et al.* (2018), em resultados reportados por Amigo *et al.* (2014), em uma amostra de mais de 1.300 bancários espanhóis, mais da metade apresentou predisposição a transtornos mentais, elevado grau de exaustão emocional e despersonalização, assim como baixa propensão à realização profissional, que são características da doença. O estresse crônico que acomete os bancários e que tem levado ao crescimento das doenças mentais nesse meio tem explicação não apenas pelas próprias características da atividade, que, como visto, envolve trabalho constante com o público e grandes exigências, mas também pela forma como o setor vem evoluindo.

Desde meados dos anos 90 os bancos vêm passando por um grande processo de informatização e de reestruturação de mercado. A mecanização dos processos e, mais recentemente, a disponibilização dos serviços por plataformas digitais, têm diminuído drasticamente o número de postos de trabalho e gerado demissões massivas na área. Além disso, os novos cenários econômicos vêm mudando, obrigando os bancos a alinhar constantemente suas estratégias comerciais para continuarem a garantir os grandes lucros exigidos pelos mercados.

O resultado de todo esse processo é, conseqüentemente, a cobrança excessiva por resultados contínuos e diários sobre os funcionários, aliada à constante insegurança da garantia de emprego pelo não atingimento de metas, em ambientes de trabalho que nem sempre oferecem os recursos materiais e tecnológicos necessários para isso e nem mesmo suporte emocional para garantir a integridade psicológica dos profissionais (BORGES, 2022).

O não cumprimento dos objetivos comerciais exigidos pelo empregador, a obrigação de venda de pacotes bancários, as agressões verbais dos clientes, o excesso de jornada de trabalho e mecanismos de avaliação desempenho estão, dessa forma, relacionadas ao adoecimento dos trabalhadores de bancos como comprovado em estudo por Coelho *et al.* (2018), sendo o cotidiano dos bancos, ainda, um ambiente propício para o assédio moral, haja vista o alto grau de competitividade e a adoção de estratégias organizacionais com alta carga psicoafetiva, como excesso de controle, exigências de desempenho e constantes ameaças em relação à carreira, aliados às pressões de tempo, às metas e aos prazos (MEDEIROS *et al.*, 2017).

3.4 BURNOUT EM BANCÁRIOS

No ano de 2020 no Brasil, mais de 20.000 bancários foram afastados do trabalho por questões de saúde segundo dados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), representando um crescimento de mais de 26% em relação a 2015; em 2021, 55% do total de afastamentos por auxílio acidente, ou seja, relacionados a acidente de trabalho, corresponderam a transtornos mentais e comportamentais, ligados a estresse e depressão (COELHO *et al.*, 2018).

Segundo Fontenelle *et al.* (2022), o aumento do sofrimento psíquico entre trabalhadores está relacionado a precarização das atividades laborais e às práticas organizacionais correntes, como a maximização do controle, o aumento do ritmo e da jornada de trabalho e o medo e insegurança dos empregados frente à piora das condições ocupacionais e também pela perda e pela flexibilização de direitos trabalhistas e aumento da violência psicológica nas empresas.

O aumento do número de casos de adoecimento mental entre bancários, entre os quais se encontra o *Burnout*, registrados pelo INSS e o nexo causal com o ambiente de trabalho tem produzido reflexos também sobre processos judiciais que tramitam na Justiça do Trabalho. Segundo levantamentos jurídicos, houve crescimento de 500% do número de processos trabalhistas relacionados à doença do trabalho entre os anos de 2014 e 2021, sem distinção do setor de atividade econômica. Os bancos, porém, ocupam o primeiro lugar no ranking de ações judiciais relacionadas diretamente à Síndrome de *Burnout* (ZANELLI, 2010).

O grande número de trabalhadores, não apenas do setor bancário, acometidos pelo transtorno, fez com a Organização Mundial da Saúde (OMS) incluísse, a partir

de janeiro de 2022, a Síndrome de Burnout em seu rol de doenças ocupacionais, passando a ter uma CID (classificação internacional de doenças) própria. No Brasil, a síndrome passou a ter o código QD85, dentro da CID-11 (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde) (BORGES, 2022).

4 CONCLUSÃO

O trabalho não é apenas uma fonte de sobrevivência para o homem, mas também um importante meio de prazer e realização pessoal, ou assim o deveria ser. As novas relações de trabalho e os atuais cenários organizacionais têm mostrado, através de números, que o trabalho pode ser também uma fonte de sofrimento, especialmente do ponto de vista mental.

O setor bancário tem sido prova disso, com o crescente aumento do número de profissionais acometidos por doenças de cunho depressivo como a Síndrome de *Burnout*, doença silenciosa que destrói aos poucos, mas de forma incisiva e por vezes devastadora, a auto estima, a motivação e as relações de trabalho do indivíduo, tendo se tornado, uma das principais motivações do seu acionamento por essa classe para fins de reparação, e fazendo da saúde mental uma de suas maiores fontes de conflito na atualidade.

A explicação para o adoecimento desses empregados está certamente na transformação que as atividades do setor vêm experimentando desde o início dos anos 1990 com o aumento da competitividade entre os bancos, que obrigou a reestruturação de seus processos na busca crescente por lucros. O ritmo de trabalho se tornou mais intenso, a venda de produtos e serviços passou a fazer parte da rotina, associada, porém, a metas diárias de atingimento muitas vezes inalcançáveis.

Para atender às mudanças e velocidade exigidas pelo novo mercado tem havido também um grande quadro de enxugamento de funções em agências bancárias, acarretando demissões em massa, gerando insegurança e instabilidade, o que também repercute negativamente no estado emocional desses trabalhadores. Nesse contexto o empregado se torna vulnerável e pode acabar se submetendo a pressões excessivas, a situações depreciativas, sejam de chefias, pares ou clientes e a condições de trabalho desfavoráveis, que podem vir a adoecer-lo.

O tema, entretanto, ainda é polêmico, especialmente no que diz respeito à apuração das causas e do dolo da empresa, bem como aos prejuízos causados ao funcionário e o quanto sua capacidade laborativa foi afetada e, dessa forma, seu futuro profissional.

REFERÊNCIAS

- AMIGO, I., ASENSIO, E., MENÉNDEZ, I., REDONDO, S., & LEDESMA, A. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of *burnout* in the banking sector. **Psicothema**, 26(2),222-226.
- APOLINARIO, F. Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico. 2.ed. São Paulo: **Atlas**, 2011.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. Considerações sobre a síndrome de *burnout* e seu impacto no ensino. **Boletim de Psicologia**, São Paulo, v.62, n.137, p.155-168, dez. 2012.
- BORGES, O. *et al.* A síndrome do *Burnout* e os valores organizacionais: um estudo comparativo em hospitais universitários. **Psicologia: Reflexão e Crítica** [online]. V. 15, n. 1., p.189-200, 2022.
- CARLOTTO, M.S.; CÂMARA, S.G. Análise da produção científica sobre a Síndrome de *Burnout* no Brasil. **Psico - PUCRS**, 39(2), 2008, p.152-158.
- COELHO, J. *et al.* Estresse como preditor da Síndrome de *Burnout* em bancários. **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**. Vol.18, n.1, p. 306-315, 2018.
- FONTENELLE, M. *et al.* Prevalência e Fatores Explicativos dos Transtornos Mentais Comuns Entre Trabalhadores Bancários. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 22(3), 2022, p.2136-2143.
- GORCZEWSKI, C.; KOHLS, C. C. As repercussões jurídicas e sociais da síndrome de *burnout* em mulheres trabalhadoras durante a pandemia do novo coronavírus (covid 19). **Revista Húmus**, vol.12, n.35, 2022, p. 180-195.
- LIMONGI F.; RODRIGUES, A. *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. 4. ed. – 6. reimpr. – São Paulo: **Atlas**, 2013.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.; LEITER, P. Job *Burnout*. **Annual Review of Psychology**, v.52, 2001, p.397-422.
- MEDEIROS, G. *et al.* Sequestros de bancários e seus impactos psicossociais e na saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho** 15(1), 2017, p. 42-53.
- PÊGO, F. e PÊGO, D. Síndrome de *Burnout*. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**. 2016; 14(2); 171-176.
- REATTO, D. *et al.* Prevalência da Síndrome de *Burnout* no setor bancário no município de Araçatuba (SP). **Archives of Health Investigation**, vol. 3(2), p.1-8, 2014.
- ZANELLI, J. (Coord.). Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre : **Artmed**, 2010.