



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DR. LEÃO SAMPAIO – UNILEÃO**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**SABRINA RODRIGUES DE CARVALHO**

**AS IMPLICAÇÕES DA SÍNDROME DE BURNOUT SOBRE O DESEMPENHO  
PROFISSIONAL DOS TRABALHADORES BANCÁRIOS**

**Juazeiro do Norte**  
**2019**

**SABRINA RODRIGUES DE CARVALHO**

**AS IMPLICAÇÕES DA SÍNDROME DE BURNOUT SOBRE O DESEMPENHO  
PROFISSIONAL DOS TRABALHADORES BANCÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Coordenação do Curso de Graduação em  
Psicologia do Centro Universitário Dr. Leão  
Sampaio, como requisito para a obtenção do  
grau de bacharelado em Psicologia.  
Orientador: Larissa Vasconcelos Rodrigues

**Juazeiro do Norte  
2019**

SABRINA RODRIGUES DE CARVALHO

**AS IMPLICAÇÕES DA SÍNDROME DE BURNOUT SOBRE O DESEMPENHO  
PROFISSIONAL DOS TRABALHADORES BANCÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação do curso de Psicologia do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio, como requisito para obtenção de grau de Bacharelado em Psicologia.

Aprovado em: 02 / 12 / 2019

BANCA EXAMINADORA

Larissa Vasconcelos Rodrigues

LARISSA VASCONCELOS RODRIGUES

Orientador(a)

Clarissa de Pontes Vieira Nogueira

CLARISSA DE PONTES VIEIRA NOGUEIRA

Avaliador(a)

Silvia Moraes de Santana Ferreira

SILVIA MORAIS DE SANTANA FERREIRA

Avaliador(a)

# AS IMPLICAÇÕES DA SÍNDROME DE BURNOUT SOBRE O DESEMPENHO PROFISSIONAL DOS TRABALHADORES BANCÁRIOS

Sabrina Rodrigues de Carvalho <sup>1</sup>  
Larissa Vasconcelos Rodrigues <sup>2</sup>

## RESUMO

O presente trabalho propõe-se a apresentar a Síndrome de Burnout no seu contexto histórico, analisar a caracterização do trabalho bancário, além disso, compreender o processo de saúde-doença nos trabalhadores bancários. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica descritiva, com abordagem qualitativa e caráter exploratório em que foram selecionados 21 (vinte e um) artigos, das bases de dados Scielo, CAPES e Google Acadêmico, bem como livros e artigos encontrados na revista rPOT (Revista Psicologia: Organizações e Trabalho). A síndrome de burnout é uma doença crônica, no qual afeta principalmente pessoas que lidam diariamente com a sociedade, em um trabalho monótono, exclusivo e sistematizado. Portanto, o estudo demonstra que apesar da vasta possibilidade de explanação da temática no Brasil, existe uma escassez do mesmo, ressaltando também que os artigos não apontam explicitamente para uma intervenção em psicologia no trabalhador bancário, sentindo a necessidade de continuidade de pesquisas para repensar em práticas psicológicas que atendam à demanda apresentada e promovam saúde e bem estar dos trabalhadores bancários afetados pela síndrome de burnout.

**Palavras-chave:** Síndrome de Burnout, Bancários, Psicologia do Trabalho.

## ABSTRACT

This paper presents how to present Burnout Syndrome in its historical history, to analyze the characterization of banking work, and to understand the health-disease process in bank workers. This is a descriptive bibliographic research, with qualitative approach and character. exploratory in which 21 (twenty-one) articles were selected, from the Scielo, CAPES and Google Scholar databases, as well as books and articles found in rPOT (Psychology: Organizations and Work Magazine). Burnout syndrome is a chronic disease that mainly affects people who deal daily with society in a monotonous, exclusive and systematic work. Therefore, the study demonstrates that, despite the great possibility of explanation of the theme in Brazil, there is a shortage of it, also highlighting the articles not explicitly pointed to an intervention in psychology in the bank worker, with the need to investigate research for compensation in psychological practices that meet demands and promote health and well-being of bank workers affected by burnout syndrome.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Bank Worker, Psychology of Work.

---

<sup>1</sup>Discente do curso de Psicologia – UNILEÃO – sabrina.rc399@gmail.com

<sup>2</sup>Docente do curso de Psicologia – UNILEÃO – larissavasconcelos@leaosampaio.edu.br

## 1 INTRODUÇÃO

Pode-se caracterizar Síndrome de Burnout (SB) como uma doença crônica (que não tem cura), no qual afeta principalmente aqueles sujeitos que estão diariamente em contato com o trabalho exclusivo, sistematizado e monótono, de acordo com Coelho et al (2018) “a SB é uma resposta crônica ao estresse ocupacional/laboral e têm sido descrita como consequência da vivência no ambiente profissional em que há relações sociais complexas, envolvendo as representações que o indivíduo têm de si e dos seus colegas de trabalho”. A partir disso, nas últimas décadas apresenta-se um acréscimo da patologia nesses trabalhadores, sendo assim, segundo Jacques (2003) “tal interesse é consequência, em parte, do número crescente de transtornos mentais e do comportamento associados ao trabalho que se consta nas estatísticas oficiais e não oficiais”.

Desse modo, “a re-leitura dessas teorias vem afirmando a importância do trabalho na constituição do sujeito e na sua inserção social como estratégia de saúde e como associado ao adoecimento mental” (JACQUES, 2003), tal como, ainda em concordância com o autor, esses, entre outros fatores, têm suscitado um crescente interesse dos psicólogos pelo campo da saúde do trabalhador, em função disso, será que o psicólogo beneficia a qualidade vida de modo geral dos trabalhadores bancários afetados pela síndrome de Burnout?

Assim, quando não existe o conhecimento adequado sobre as consequências provocadas à partir da Síndrome de Burnout, é possível que as pessoas sejam afetadas e não saibam como lidar e até mesmo procurar ajuda, reforça essa argumentação Jacques (2003) “visto o desconhecimento do tema, o que produz tentativas ingênuas de combinar conceitos e técnicas com fundamentos epistemológicos diferentes”, como também afirma Pararelli (2018, p. 02) “para que a intervenção possibilite resultados positivos, deve constituir-se a partir do conhecimento acumulado no diálogo entre aporte teórico e saberes dos próprios trabalhadores sobre o processo de trabalho”.

Levando em consideração que, a SB, traz o esgotamento profissional, desqualificação no ambiente de trabalho, como também diminuição na qualidade de vida, sabe-se que a mesma pode impactar não somente quem tem à síndrome, mas consequentemente as pessoas envolvidas, como por exemplo, familiares, amigos, parentes e principalmente os colegas de trabalho.

Por essa razão, o presente trabalho propõe-se a apresentar a Síndrome de Burnout no seu contexto histórico, analisar a caracterização do trabalho bancário, além disso, compreender o processo de saúde-doença nos trabalhadores bancários.

À escolha do tema deve-se ao interesse da pesquisadora em estudar a Síndrome de Burnout, uma vez que a mesma vem crescendo nas últimas décadas no Brasil em meio aos trabalhadores bancários, compreendendo que a atuação do profissional psicólogo é essencial para promover a qualidade de vida e reduzir incidências desse caso. Além disso, ressalta-se que em meio à uma vivência pessoal, permeia um desejo em contribuir para a produção de conhecimentos acerca dessa dinâmica podendo ajudar tanto o campo teórico quando o campo prático da psicologia.

## **2 METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica descritiva, com abordagem qualitativa e caráter exploratório. Foram selecionados 23 (vinte e três) artigos, das bases de dados Scielo (Scientific Electronic Library Online), CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), e Google Acadêmico, bem como livros e artigos encontrados na revista rPOT (Revista Psicologia: Organizações e Trabalho). Os critérios de inclusão foram: estar somente na língua portuguesa; dentro dos anos de 2014 a 2019 e possuir nos descritores ou títulos “síndrome de burnout”, “bancários” e “psicologia”. Além do mais, foi utilizado dois artigos de referência na área da psicologia do trabalhador, com o título “Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental e trabalho” da autora Corrêa Jacques do ano de 2003 e “Mal-estar no trabalho: do sofrimento ao poder de agir” do autor Pedro F. Bendassolli do ano de 2011, para constituir o referencial teórico em busca de uma maior fundamentação e entendimento do assunto.

## **3 ESTRESSE E SÍNDROME DE BURNOUT**

É imprescindível abordar que a Síndrome de Burnout é uma consequência extensiva do estresse ocupacional, no qual o último é caracterizado, segundo Reatto et al (2014, p.02) como “respostas prejudiciais físicas e emocionais que ocorrem quando as exigências do trabalho não correspondem às capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador, tornando-se um problema prevalente e oneroso nos locais de trabalho da atualidade”. Portanto, nas palavras de Coelho et al (2018, p. 308), “isso significa que o estado emocional, principalmente, a excitação em apenso à carga e à sobrecarga alostática, gera motivações e respostas comportamentais ao estresse que estão intimamente relacionadas”. O estresse psicológico vai para além do conceito biológico, em que essas consequências citadas anteriormente são responsáveis pelo desgaste no

corpo e no cérebro, dessa maneira, à carga alostática é, “efeito cumulativo do estresse, cuja desregulação da rede não linear de apostas e interfere na produção, por exemplo, de cortisol, ácidos graxos ou adrenalina”, desta forma essa sobrecarga causa estresse em excesso, tendo como efeito principal o desencadeamento de patologias físicas e transtornos mentais no indivíduo (DAY, 2015, p. 308 apud COELHO, 2018).

Destarte, conforme Benetoli e Daiuto (2016), à manifestação do estresse se dá por três reações de defesa e adaptação frente ao agente estressor, deste modo:

a primeira fase seria de Alarme, reconhecida como uma reação saudável ao estresse, o organismo tem uma excitação de agressão ou de fuga ao agente estressor, possibilitando o retorno à situação de equilíbrio após à experiência estressante, apresentando alguns sintomas como taquicardia, dor de cabeça, sensação de esgotamento dentre outros. A segunda fase é de Resistência, esta desencadeia a Síndrome de Adaptação Local (SAL), há uma persistência da fase de alerta, o organismo altera seus parâmetros de normalidade e concentra a reação interna em um determinado órgão-alvo, ocorrem sintomas relacionados à esfera psicossocial, como ansiedade, oscilação de apetite, medo, isolamento social e outros. Por último a fase de Exaustão, o organismo encontra-se esgotado pelo excesso de atividades e alto consumo de energia, ocorre então a falência do órgão mobilizado pela Síndrome de Adaptação Local, o que se manifesta em forma de doença orgânica (BENETOLI; DAIUTO, 2016, p. 186).

O estresse é considerado como o mal do século, é um transtorno que vem desde o início da vida social dos homens, e nos dias de hoje vem piorando devido a vários fatores, principalmente em relação ao trabalho.

Rodrigues e Vieira (2016), afirmam que “os fatores estressores são estímulos que interferem no equilíbrio das pessoas; já o estresse é a resposta à esse estímulo”. Logo, está relacionada a “importância da avaliação cognitiva da situação que determina por que e quando esta situação é estressora e para o esforço de enfrentamento” (JACQUES, 2003).

Fernandes et al (2006) apud Bendassolli (2011) “aponta que existem outras perspectivas além das que já foram mencionadas, como o modelo do desgaste interessado nos aspectos biopsicossociais que influenciam os processos de saúde-doença no trabalho e ajuda a explicar, por exemplo, o burnout”. Porém, é de profunda proeminência destacar que estresse e Síndrome de Burnout são conceitos inteiramente difusos. Por essa razão, é necessário também possibilitar ao leitor uma definição clara do que é Síndrome de Burnout, à vista disso, Reatto et al (2014):

Burnout é um tipo de estresse de caráter persistente vinculado a situações de trabalho, resultante da constante e repetitiva pressão emocional associada com intenso envolvimento com pessoas por longos períodos de tempo, que acomete profissionais envolvidos com qualquer tipo de cuidado em uma relação de atenção direta, contínua e altamente emocional. (REATTO et al, 2014, p. 02).

Conforme Dias e Angélico (2018), à maioria dos autores atribuiu à Freudenberger à primeira utilização do termo Burnout, em 1974, para descrever o estado de exaustão encontrado em trabalhadores, no entanto, à terminologia mais aceita de Burnout foi inspirada por Maslach e Jackson, que ficou compreendido como “uma síndrome caracterizada pela exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional, que ocorre frequentemente em indivíduos que trabalham em contato intenso com outras pessoas” (DIAS; ANGÉLICO, 2018).

Segundo Coelho et al (2018, p. 308), exaustão emocional se refere ao sentimento de estar sobrecarregado e esgotado dos próprios recursos emocionais e físicos, em harmonia com Carvalho (2019), essa dimensão “compromete o nível geral de saúde dos indivíduos, afetando aspectos tanto físicos quanto emocionais”; a despersonalização refere-se à insensibilidade emocional que leva o trabalhador à tratar os colegas, os clientes e a organização como objetos; e em relação a reduzida eficácia emocional, destaca-se a tendência do trabalhador em se auto avaliar de forma negativa, afetando a habilidade de realizar o trabalho e lidar com outras pessoas. Com isso, é importante que os responsáveis por suas empresas, fiquem atento à esses sintomas relacionados a Síndrome de Burnout, uma vez que é possível agir para a prevenção dos mesmo (BENETOLI e DAIUTO, 2016, p. 190).

Deste modo, Coelho et al (2018) compreende que os sujeitos afetados pela síndrome têm vários aspectos negativos diante de sua vida e que por isso é tão importante destacar à saúde mental dentro das organizações. Provavelmente por estar relacionado ao bem estar do sujeito envolvido com seu trabalho, onde fatores fisiológicos, psicológicos e comportamentais são condições estressoras para o mesmo (REATTO et al., 2014). Na prática, o adoecimento pelo trabalho ocorre quando a atividade perde sua conexão afetiva com a pessoa, seu potencial de transformação, quando o sujeito já não se sente mais na origem da qualidade do que faz (CLOT, 2010 apud BENDASSOLLI e SILVA, 2017).

Consequentemente, Carvalho (2019), discute que, “em geral, estes pacientes possuem uma pior percepção de seu nível de saúde e, altas taxas de dores musculoesqueléticas”. Sendo assim, segundo a autora Benevides-Pereira (2014, p.25), o Burnout destaca-se em quatro perturbações, à primeira delas é a física, na qual ocasiona distúrbios do sono, dores musculares, cefaleias e enxaqueca, problemas gastrointestinais, imunodeficiência, disfunções sexuais, fadiga, problemas cardiovasculares e respiratórios. À segunda, diz respeito aos sintomas psicológicos e cognitivos, assim, destaca-se dificuldade de atenção e concentração, sentimento de alienação e solidão, problemas de memória, lentificação do pensamento, irritabilidade, baixa autoestima, astenia, depressão e/ou disforia. Nos sintomas comportamentais, salienta negligência ou excesso de escrúpulos, aumento da agressividade, dificuldade de relaxar, abuso

de substâncias como álcool e calmantes, dificuldade de aceitação de mudanças, comportamentos de risco, absenteísmo e suicídio. Por fim, os sintomas defensivos, como tendência ao isolamento, perda do interesse pelo trabalho e/ou lazer” (BENEVIDES-PEREIRA, 2014, p. 25).

Carvalho (2019) afirma que o estresse têm sido identificado pela comunidade científica como um fator de risco ao bem-estar psicológico/saúde mental e, por sua vez, o burnout como um transtorno do mesmo modo incapacitante, recorrente ou contíguo ao primeiro.

Em síntese, a Síndrome de Burnout é motivada à partir dos fatores estressores, sendo uma consequência da mesma, portanto, a Psicologia abarca um olhar direcionado à subjetividade dos sujeitos, as potencialidades e a atribuição de sentidos, compreendendo a capacidade de regulação e autonomia presentes também no processo de adoecimento no âmbito trabalhista, através do valor de compreender e discutir as relações sociais, a autonomia e os lutos decorrentes como a proatividade e a perda de laços e pessoas próximas, uma vez que esta são suas principais consequências.

#### **4 TRABALHO BANCÁRIO**

Há diversos significados para a palavra trabalho, contudo, possui o primeiro lugar o seguinte termo, “aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar determinado fim” (AURÉLIO, 2019). Todavia, a estigmatização da mesma já acarreta um grande peso no cotidiano dos indivíduos, como diz Bendassolli (2011, p. 81), o trabalho, por sua vez, é definido como atividade triplamente orientada: para o sujeito (alcance dos próprios objetivos), para o objeto da atividade (ou o real da atividade) e para o outro (à atividade do outro, com o qual o sujeito tem de lidar para cumprir à sua própria). Diante de toda esta relevância para o ser, o trabalho pode ser um peso, quando este resulta em estresse de qualquer ordem, seja por pressão, insatisfação, ou quando o trabalhador se vê na percepção de sua alienação enquanto proletário. Ainda nas concepções de Bendassolli (2011, p. 68), além da categoria psicológica, o sofrimento tem parecido se transformar na chave para discussões relacionadas ao trabalho, com significado, valor e função no que compreende à subjetividade, assim como os laços sociais se estruturam e se vive na sociedade.

No Brasil, existem vários tipos de bancos, dentre eles, os bancos múltiplos, nos quais são instituições financeiras privadas ou públicas que realizam as operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras (BANCO CENTRAL, [s.d]). O Banco do Brasil, referente ao cargo para escriturário, sendo a porta de entrada do mesmo, tem como principais

requisitos, segundo Cesgranrio (2018, p. 1) certificado de conclusão ou diploma de curso de nível médio expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, Secretarias ou Conselhos Estaduais de Educação. O mesmo têm remuneração inicial de R\$ 2.718,73 (dois mil, setecentos e dezoito reais e setenta e três centavos) e jornada de trabalho de 30 (trinta) horas semanais, e as atividades fundamentais são:

comercialização de produtos e serviços do banco x, atendimento ao público, atuação no caixa (quando necessário), contatos com clientes, prestação de informações aos clientes e usuários; redação de correspondências em geral; conferência de relatórios e documentos; controles estatísticos; atualização/manutenção de dados em sistemas operacionais informatizados; execução de outras tarefas inerentes ao conteúdo ocupacional do cargo, compatíveis com as peculiaridades do banco do Brasil. (CESGRANRIO, 2018, p. 1).

Atribui-se algumas vantagens ao sujeito, chamado de concursário, que se dispõe a fazer a prova, vantagens estas que são nomeadas por Cesgranrio (2018, p. 1) possibilidade de ascensão e desenvolvimento profissional; participação nos lucros ou resultados, nos termos da legislação pertinente e acordo sindical vigente; vale-transporte; auxílio-creche; ajuda alimentação/refeição; auxílio a filho com deficiência; e previdência privada.

Entretanto, diferentemente do comentário feito ao banco anterior, o banco da Caixa, o cargo à princípio é de técnico bancário, os requisitos são, conforme Cespe/UnB (2014, p. 1) “certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio (antigo segundo grau), expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC), Secretarias ou Conselhos Estaduais de Educação”. Das vantagens do cargo, Cespe/UnB (2014, p. 1-2) salienta os seguintes: “possibilidade de ascensão e desenvolvimento profissional; participação nos lucros e nos resultados; possibilidade de participação em plano de saúde e em plano de previdência complementar e auxílio refeição/alimentação” entre outros. Tendo como base salarial inicial R\$ 2.025,00 (dois mil e vinte e cinco reais). Porém, não é informado a quantidade de jornada de trabalho. Portanto, à descrição das atividades para o banco da Caixa são, segundo Cespe/UnB (2014, p. 2):

prestar atendimento e fornecer as informações solicitadas pelos clientes e público; efetuar todas as atividades administrativas necessárias ao bom andamento do trabalho na Unidade; operar microcomputador, terminais e outros equipamentos existentes na Unidade; instruir, relatar e acompanhar processos administrativos e operacionais de sua Unidade; efetuar cálculos diversos referentes às operações, programas e serviços da Caixa; elaborar e redigir correspondências internas e(ou) destinadas aos clientes e ao público; preparar o movimento diário; manter atualizadas operações, programas e serviços implantados eletronicamente; dar andamento em processos e documentos tramitados na Unidade; realizar trabalhos relativo à edição de textos e planilhas eletrônicas, arquivo, pesquisa cadastral, controle de protocolo e demais atividades

operacionais; elaborar e preparar mapas, gráficos, relatórios e outros documentos, quando solicitado; realizar outras atribuições correlatas; divulgar e promover a venda dos produtos da Caixa. (CESPE/UNB, 2014, p. 2)

Conforme Fontes (2016, p.36) o processo de categorização é caracterizado muito mais como uma avaliação de semelhança ao longo de um contínuo do que como à aplicação de uma definição que traça uma linha clara e inequívoca. Em que faz parte deste, as indagações relacionadas ao prescrito e real, que Para Mendes (2014), neste cenário, também persiste o conflito capital/trabalho e, de certa forma, se exacerba. Para este autor, há sempre uma tentativa de captura da subjetividade dos trabalhadores pelo capital e a conseqüente indução ao estranhamento e alienação em relação ao que é produzido e para quem se produz. Quando o trabalhador não tem nenhuma margem de manobra sobre a ação, seu poder de agir, isto é, sua capacidade de mobilizar recursos psicossociais no confronto com o real, fica esvaziado, diminuído, propiciando a emergência das condições para o adoecimento (BENDASSOLLI e SILVA, 2017).

Pode-se pensar na ampla questão das causas ou facilitadores para a emergência do sofrimento no trabalho (por exemplo, as condições e a organização do trabalho), nas formas de intervenção e de suporte ao trabalhador e nas novas patologias associadas às mutações no mundo do trabalho, das organizações e da gestão (BENDASSOLLI, 2011, p. 70). Por divisão social, compreende-se que seja a divisão de tarefas, a rotina de trabalho, a rede hierárquica e os sistemas de comando e controle exercidos pelo patronado sobre o trabalhador. Desta forma, as organizações têm a responsabilidade sobre o estado psíquico dos seus comandados. Esta responsabilidade equilibra-se com a competitividade cada vez mais acirrada dentro de um mercado globalizado que demanda sempre uma produtividade cada vez maior.

Os bancários fazem parte de uma das categorias profissionais que mais adoecem no Brasil, com elevados riscos de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, segundo a Central Única dos Trabalhadores (CUT, 2014). O Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e região, realizaram uma pesquisa, onde à partir das 6 maiores instituições financeiras do país, 818 trabalhadores foram entrevistados, e identificado que as metas diárias estipuladas pelos bancos foram consideradas “abusivas” por 65% dos funcionários das agências; 52% dos trabalhadores dos complexos administrativos; 72% dos que exerciam função de caixa; 63% dos gerentes (PAPARELLI *et al*, 2018, p. 04).

Sabe-se que no âmbito trabalhista do setor bancário, o sujeito é altamente pressionado, exigindo da mesma estabilidade física e mental, como afirma Rodrigues e Vieira (2016, p. 38), por conseqüência, vão desde cobranças por resultados operacionais cada vez mais difíceis de

serem alcançados até a competitividade extrema entre os próprios colegas de trabalho (RODRIGUES E VIEIRA, 2016, p. 38). O trabalho, por sua vez, faz com que o sujeito possa se externalizar-se para afirmar-se. Essa condição é claramente representada no seguinte relato “Nos meses agora a gente tá sendo pressionado, para vender produtos que os clientes não precisam e para capitar de quem não tem, você tem que fazer, porque se não fazer tem quem faça” (Bancário, 42 anos, 10 anos na profissão), (BENDASSOLLI e SILVA, 2017). Portanto, à medida que, pelo trabalho, o sujeito dá forma ao objeto, ele ganha, em troca, uma imagem de si mesmo. A maior consistência subjetiva, isto é, desenvolvimento psicológico (BENDASSOLLI, 2011, p. 92).

A incidência de pressão sobre os trabalhadores bancários é alarmante, como cita Cardoso (2015, p. 80), “no setor bancário e de telecomunicação, 98% dos trabalhadores frisam o aumento de pressão em função da gestão por metas/objetivos”, sendo assim, é imprescindível que à intervenção do profissional sobre o mesmo, seja levar em consideração à sua conjuntura como o todo, desde sua vida profissional, à sua vida pessoal, pois, em harmonia com Fontes (2016, p. 71) o foco está no aspecto energético do esgotamento e na forma como ele acontece, ou seja, na dinâmica que leva à exaustão.

De acordo com Silva Pinheiro e Sakurai (2007):

em um estudo realizado com bancários, o declínio de afastamentos em decorrência de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) tem aumentado o absenteísmo por motivos de doenças relacionadas a transtornos mentais e comportamentais, decorrentes das constantes transformações ocorridas no setor e sobrecarga de trabalho (BENETOLI e DAIUTO, PINHEIRO e Sakurai, 2016, p. 191).

À vista disso, conforme Cardoso (2015, p. 76), salienta-se que a categoria “trabalho” tem um significado abrangente, que engloba as formas de organização do trabalho, de gestão, o processo de trabalho, suas situações e condições, as relações sociais, o ambiente e uma ampla gama de outros condicionantes. De acordo com Fontes (2016, p. 49-50) às discussões sobre condições de trabalho, risco psicossocial e qualidade de vida no trabalho colocam em evidência o contexto de trabalho como um lugar privilegiado de manifestações de saúde e adoecimento psíquico, logo, para compreendermos melhor o processo saúde-doença, é necessário ainda analisar as informações mais gerais e “tradicionais” sobre adoecimento e acidentes do trabalho (CARDOSO, 2015, p. 82).

Conforme visto, são diversas pressões e situações que põem em risco a integridade mental do indivíduo inserido no mercado de trabalho dentro da lógica bancária, dentre estas a

Síndrome de Burnout. Logo, há demanda por uma cobertura para a saúde mental do trabalhador, e é neste contexto que aparece o profissional de saúde, dentro deste grupo encontra-se o profissional de Psicologia, que exerce papel fundamental nesta estrutura, papel este debatido a seguir.

## **5 O PROCESSO SAÚDE-DOENÇA**

Configurando as ideias de Finck (2017), o estudo sobre as relações entre trabalho e saúde/doença já têm uma concepção anterior em algumas áreas, como por exemplo, ciências sociais, que vai até à impactante análise de Marx sobre as condições dos trabalhadores ingleses, logo após a 1ª revolução industrial. Antigamente, o trabalho era contido como dedicação preferencial, atribuindo distintas formas de valorização (BENDASSOLLI, 2011, p. 66). Menciona Finck (2017), que o seu mal-estar pode causar angústia, ansiedade, desmotivação, exaustão emocional e muitos outros sintomas. Bendassolli (2011, p. 67) fala que no período moderno que se nota com mais intensidade à insistência na ideia de que algo vai muito mal com o trabalho, de que o mal-estar na civilização é, na verdade, um mal-estar do trabalho.

O Ministério da Saúde instituiu em 1999 a Sensação de estar acabado (Síndrome de Burnout ou Síndrome do esgotamento profissional) na lista de doenças relacionadas ao trabalho nos transtornos mentais e de comportamento que estão diretamente relacionados ao trabalho (PONTES; 2014). Bendassolli e Silva (2018) afirmam que saúde corresponde, de um lado, a uma “margem de tolerância” que os seres humanos têm em relação às “infidelidades” do meio e, de outro, à capacidade de as pessoas (individual e coletivamente) criarem novas normas, ou seja, de agirem sobre o meio e o transformar (incluindo o trabalho).

Essa dinâmica é descrita como o conflito entre uma imagem idealizada de si mesma e uma imagem real, imperfeita, que é negada. Segundo Bendassolli (2011, p. 72) à negação do real do trabalho e, como consequência, uma disjunção entre o trabalho que o sujeito realiza e aquele que gostaria de realizar, são geradores de sofrimento. Como tal característica, o Psicólogo consegue ter um olhar minuciosamente mais humano dentro desse ambiente de trabalho, trazendo mais sentido em trabalhar, de certo modo, tirar a sobrecarga dos indivíduos inseridos na empresa, procurando trazer alívio.

Paparelli *et al* (2018, p, 03), relata que dificilmente as empresas abrem espaços para que trabalhadores opinem sobre como realizar sua atividade, discutir a maneira pela qual são estabelecidas as metas de produção, muito menos como organizar o coletivo para atuar de forma cooperada com os pares e gestores, Bendassolli (2011, p. 91), parecem estar mais interessados

na aplicação de técnicas que permitam ao sujeito “suportar” o trabalho do que em efetivamente transformar este último. Contudo, é importante que possibilitem identificar as condições, organizações, tecnologias e relações de trabalho que determinam a carga de trabalho física, emocional e psicológica, a partir da vivência e da percepção daquele que suporta tal carga, o trabalhador (CARDOSO, 2015, p. 79). Então, esses espaços são responsáveis por possibilitar um diálogo onde às relações de trabalho serão discutidas para edificar estratégias coletivas e individuais no combate às situações laborais adversas, (PAPARELLI *et al*, 2018, p. 03).

Encontram-se abundantes proporções de impedimentos das atividades. Em primeira instância, quando os indivíduos e os coletivos não podem discutir critérios de qualidade no trabalho. Clot (2010) apud Bendassolli (2011, p. 82) defende que a discussão sobre o que constitui um trabalho bem feito é condição fundamental para a saúde no trabalho, para que este último cumpra seu papel de operador do desenvolvimento psicológico, ou seja, quanto às pessoas tem a possibilidade de debater o envolvimento de suas atividades, as chances de gerar autonomia é maior, como afirma Clot (2017, p. 19) uma responsabilidade do ato profissional pode sair daí e desemboca na possibilidade de ter autoridade dentro do seu trabalho, estado propício à saúde mental.

Em segunda instância, do que gera impedimento da atividade é, para Bendassolli (2011, p. 82) quanto à organização do trabalho não oferece os recursos para que os sujeitos consigam realizá-la conforme sua aspiração. A organização também impede a atividade quanto desarticula, desarma e fragmenta os coletivos de trabalho, fazendo destes uma mera coleção de indivíduos, onde cada um é exposto ao isolamento (BENDASSOLLI, 2011, P. 83). Os coletivos são verdadeiros operadores de saúde ora permitem a livre fluência do conflito sobre critérios, ora fomentam disputas e a heterogeneidade.

Portanto, segundo Benetoli e Daiuto (2016), é imprescindível que o profissional bancário, além de todos os afazeres, metas, competições, também deve estar atento à se reciclar constantemente para acompanhar essa evolução. Sendo assim, o preferível e mais viável com certeza seria a prevenção de todos os episódios advindos da não preocupação com o sujeito que trabalha, digo, preferentemente, aos trabalhadores bancários, dado que o que acontece são comportamentos de reparação focando na produtividade lucrativa e não no sujeito. No entanto, de acordo com Paparelli *et al* (2018, p. 03) quando as empresas abrem espaço para diálogo com os trabalhadores, limitam-se a acatar as medidas que mais renderão lucro em detrimento das ações de promoção da saúde no local de trabalho.

Por isso mesmo, algumas pesquisas internacionais sobre trabalho e saúde têm como foco não apenas as questões que poderíamos chamar de “físicas”, mas também aquelas

relacionadas com os aspectos emocionais e psicológicos, com o pressuposto de que elas não podem ser tratadas separadamente (CARDOSO, 2015, p. 82). Em vista disso, às demandas podem ser:

Físicas - quantidade de trabalho; intensidade; o ritmo (determinado por máquinas, clientes, colegas); metas e objetivos; polivalência; interrupções; pressão temporal. Emocionais - tensão com o público; contato com o sofrimento; necessidade de esconder a emoção; de acalmar pessoas; medo durante a realização do trabalho. Cognitivas - a complexidade do trabalho; pensar várias coisas ao mesmo tempo; monotonia; aprendizado de coisas novas; grau de concentração; necessidade de seguir normas; grau de responsabilidade; resolução de problemas; concentração; atenção; mudanças constantes (seja em relação aos colegas de trabalho, à hierarquia, à função, aos produtos, às normas, entre outras) (CARDOSO, 2015, p. 84).

Assim, a partir das experiências dos trabalhadores, é possível ressignificar coletivamente os processos de trabalho e de adoecimento de modo a potencializar a compreensão sobre o processo saúde-doença (PAPARELLI *et al*, 2018, p. 03). Segundo Fontes (2016, p. 35), “à psicologia fez contribuições importantes para o entendimento do funcionamento conceitual do ser humano que afetam o modo como devemos realizar qualquer análise conceitual”

Dando seguimento ao que foi dito anteriormente, os meios abrangem não só elementos do ambiente físico, que continuam a ser importantes, mas também outros tipos de recursos e capacidades que as empresas precisam dar ao trabalhador, como:

Autonomia e margem de manobra - para definir a ordem das tarefas, os métodos, a cadência e/ou velocidade, as pausas, os horários, a participação nas mudanças da organização e na definição dos objetivos, os espaços de discussão, a possibilidade de tomar decisões. Relação esforço/reconhecimento - que se manifesta nas formas de promoção, de avaliação, no salário etc. Processo e organização do trabalho - previsibilidade no trabalho, eliminação de prescrições contraditórias, informação suficiente para realizar trabalho e/ou saber onde encontrá-las, informações sobre mudanças futuras. Ambiente físico adequado - luz, temperatura, cheiro, limpeza, ausência de barulho, equipamentos adequados, não exposição a agentes químicos/biológicos, poluição e radiação. Segurança no emprego - atual e futuro. (CARDOSO, 2015, p. 84).

Após a evolução sobre o tema, Paparelli *et al* (2018, p, 05), surge com uma metáfora bastante elaborada sobre o trabalho bancário, no qual envolve o processo subjetivo e de sedução, que subentende-se como armadilha, arapuca, ratoeira para encantar o rato com o queijo, porém, fica retido não conseguindo sair. Sendo assim, o queijo refere-se às táticas de sedução utilizadas para conseguir o envolvimento dos trabalhadores nos objetivos do banco”. Bem como “a prisão seria referente à situação de estar sistematicamente desrespeitado e ultrapassando seus próprios limites subjetivos para realizar o trabalho, de forma a sofrer um

forte desgaste, que se evidencia em enfermidades de ordem física e psicológica (PAPARELLI *et al*, 2018, p. 05).

Desse modo, Fontes (2016, p. 58) afirma que seu visual e linguagem deixam de ser convencionais e se parecem cada vez mais com à população que ele atende: o cabelo cresce, à gravata desaparece, no lugar de um camisa passa a usar apenas uma camiseta, isto é, onde ocorre à negação da negação do sujeito, Clot (2017, p. 20) reconhece que isso pode ser prejudicial, a negação do conflito sobre a qualidade do ato não é saudável. Dentre as diferentes formas de sofrimento do indivíduo no tocante ao trabalho, à incompetência pode surgir como patologia, Bendassolli (2011, p. 73) relata que o sentimento de incompetência que o indivíduo pode sentir quando não atinge patamares de excelência que lhe são exigidos ou que ele exige de si próprio, ou então quanto faz um trabalho mal feito ou com qualidade inferior à desejada/exigida.

Ainda em conformidade com o mesmo, o sofrimento no trabalho pode ser compreendido à partir de várias dimensões sobre as quais ele incide ou é pensado: do psiquismo ou da subjetividade (stress, burnout, transtornos mentais, enfraquecimento ou aniquilação do poder de agir do sujeito (BENDASSOLLI, 2011, p. 73-74). “No trabalho, não é suficiente ser reconhecido por alguém. É preciso, ainda, se reconhecer em algo: uma história comum, um produto, uma técnica, uma linguagem, uma marca, um *métier*, uma trajetória. Sem esse “algo” que propicia um mínimo de orgulho, é muito difícil “ser alguém” (CLOT, 2017, p. 19).

As possibilidades de enfrentamento são elementos importantes para o processo de superação do desgaste relacionado ao trabalho e referem-se ao desenvolvimento da posição de sujeito da própria história, com isso, foi possível perceber nos bancários o avanço de uma compreensão de si mesmos enquanto parte de um coletivo.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Infere-se com essa revisão bibliográfica descritiva, uma dificuldade relativa aos últimos cinco anos, em respeito ao tema voltado ao setor bancário, sendo este foco principal para os objetivos elencados para trabalho. À vista disso, foi necessário à utilização de dois artigos de referência na área, com anos de 2003 e 2011, fora dos critérios de inclusão, pois não havia muitas publicações recentes e estes artigos foram importante porque trouxeram mais sentido ao trabalho, além de que os autores são referência para a psicologia do trabalhador.

Embora a vasta possibilidade de explanação da temática no Brasil, existem muitos desses trabalhos escritos baseados em situações internacionais, o que demonstra a escassez de

trabalhos brasileiro em relação ao mesmo, ressaltando também que os artigos não apontam explicitamente para uma intervenção em psicologia no trabalhador bancário, sentindo a necessidade de continuidade de pesquisas para repensar em práticas psicológicas que atendam à demanda apresentada e promovam saúde e bem estar dos trabalhadores bancários afetados pela síndrome de burnout.

Uma vez que a síndrome de Burnout é o ponto máximo do estresse profissional, à mesma pode ser encontrada em qualquer profissão, mas sua incidência é maior em áreas que atuem diretamente com a vida de outras pessoas cotidianamente, assim como é a no caso do bancário, na qual pode resultar em prejuízos a saúde desse sujeito, como por exemplo dormir menos, ter uma má alimentação, isolamento social, falta de comunicação e perda de vínculos afetivos com sua família, amigos e sociedade, como também à apatia pela empresa. Esta condição é resultante de uma soma de fatores externos e internos do indivíduo e que leva até uma condição de estresse insustentável, que demanda atenção com urgência e necessita do acompanhamento de um psicólogo.

O tratamento requer a ajuda de vários profissionais, não só de um profissional de psicologia, como mencionado anteriormente no referencial teórico, além disso, uma motivação da família, dos colegas de trabalho e espaço onde se trabalha. Assim, a realização dessa pesquisa torna-se muito importante para analisar os fatores associados e alertar as pessoas dos sintomas e consequências dessa síndrome, uma vez que muito dos sujeitos que estão afetados, não reconhecem ou simplesmente, ignoram.

Através dessa pesquisa percebe-se que com um espaço onde se possa dialogar sobre as questões de trabalho, carga de trabalho física, emocional e psicológica, remuneração, benefícios entre outros, influenciar nos lucros da empresa como também pode influenciar no comportamento desses sujeitos, “Pesquisas de estudiosos dessa temática demonstram que funcionário saudável e satisfeito com o ambiente do trabalho certamente é mais comprometido e engajado” (LACERDA, 2017, p. 17).

Desta forma, é preciso ampliar espaços que discutam mais sobre este assunto, a fim de que possamos reconhecer os sinais e sintomas, promovendo e, principalmente, prevenindo tal adoecimento. Apresentando elaboração de estratégias de enfrentamentos voltadas não apenas ao trabalhador bancário, mas também às diversas empresas existentes no Brasil, inserir reconhecimento do profissional do Psicólogo em todas suas ênfases, digo, deste caso, dá relevância de um Psicólogo na vivência do trabalho bancário, a fim de que os envolvidos possam atualizar-se, promovendo não apenas a melhora dos sintomas, mas também um melhor amparo ao sujeito.

## REFERÊNCIAS

- BANCO CENTRAL. **Bancos múltiplos**, 2019. Disponível em:<<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Fpre%2Fcomposicao%2Fbm.asp>>. Acesso em: 16.10.19
- BENETOLI, R. S; DAIUTO, P. R. **O Estresse no trabalho**: uma breve análise em bancários. Revista Uningá review, [S.l.], v. 28, n. 3, jan. 2018. ISSN 2178-2571. Disponível em: <<http://revista.uninga.br/index.php/uningareviews/article/view/1877>>. Acesso em: 26.08 2019.
- BENDASSOLLI, F, P. **Mal-estar no trabalho: do sofrimento ao poder de agir**. Revista Mal-estar e Subjetividade - Fortaleza – Vol. X – Nº 1 – p.63 - 98 - mar/2011. Disponível em:<<http://www.pedrobendassolli.com/textos/mal-estar.pdf>>. Acesso em: 02.11.19.
- BENDASSOLLI, F, P; SILVA, L. K. A. **O processo saúde-doença em diferentes ofícios segundo a perspectiva de trabalhadores usuários de um CEREST no Nordeste brasileiro**. Revista Espacios, v. 39, n. 8, 2018. ISSN 0798 1015. Disponível em:<<https://pesquisa-eaesp.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/a18v39n08p15.pdf>>. Acesso em: 29.10.19.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. **Burnout**: O processo de adoecer pelo trabalho. In A.N.T Benevides-Pereira (Org.), Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador (4. ed., p. 21-91). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- CARVALHO, A. V. **Terapia Cognitivo comportamental na Síndrome de Burnout - Contextualização e Intervenções**. S.D. São Paulo: Sinopsys, 2019.
- CARDOSO, M. C. A. **O trabalho como determinante do processo saúde-doença**. Tempo soc. vol.27 no.1 São Paulo Jan./June 2015. Disponível em:<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-20702015000100073](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20702015000100073)>. Acesso em: 16.10.19.
- CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES. 2014, agosto. **Bancários estão entre as categorias que mais adoecem no país**. Recuperado de <http://cut.org.br/noticias/bancarios-estao-entre-as-categorias-que-mais-adoecem-no-pais-48ac/>. Acessado em 19 de Novembro de 2019.
- CLOT, Y. **Clínica da Atividade**. Horizontes, v. 35, n. 3, p. 18-22, set./dez. 2017. Disponível em:<<https://revistahorizontes.usf.edu.br/horizontes/article/viewFile/526/239>>. Acesso em: 02.11.19.
- CESGRANRIO (DF, RJ E SP). **Edital nº 01 - 2018/001 bb**, de 06 de março de 2018. EDITAL DE ABERTURA: SELEÇÃO EXTERNA 2018/001, [S. l.], p. 19, 6 mar. 2018. Disponível em: [http://www.cesgranrio.org.br/pdf/bb0118/bb0118\\_edital.pdf](http://www.cesgranrio.org.br/pdf/bb0118/bb0118_edital.pdf). Acesso em:17.10.2019.

CESPE/UNB. **Edital nº 1 – caixa**, de 22 de janeiro de 2014. Caixa economica federal: carreira administrativa, [S. l.], n. 1, 22 jan. 2014. Disponível em: [http://www.cespe.unb.br/concursos/CAIXA\\_14\\_NM/arquivos/ED\\_1\\_CAIXA\\_2014\\_NM\\_\\_\\_EDITAL\\_DE\\_ABERTURA\\_\\_SEM\\_ANEXO\\_2\\_.PDF](http://www.cespe.unb.br/concursos/CAIXA_14_NM/arquivos/ED_1_CAIXA_2014_NM___EDITAL_DE_ABERTURA__SEM_ANEXO_2_.PDF). Acesso em: 17.10.2019.

COELHO, J. A. P. M. et al. **Estresse como preditor da síndrome de burnout em bancários**. Psicologia organizações e trabalho, Brasília, v. 18, n. 1, Jan-Mar 2018. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572018000100005](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572018000100005)>. Acesso em: 04.09.2019.

COMISSÃO DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL DO CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA — 6ª Região. **Organização e Trabalho: Desafios atuais para profissionais da psicologia**. Jornal do CRP-06, junho de 2017, p. 17.

DIAS, S. F; ANGÉLICO, P. A. **Síndrome de Burnout em Trabalhadores do Setor Bancário: Uma Revisão de Literatura**. Trends Psychol. vol.26 no.1 Ribeirão Preto Jan./Mar. 2018. Disponível em:<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2358-18832018000100015](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2358-18832018000100015)>. Acesso em: 10.10.19.

DICIO, **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2019. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/indole/>. Acesso em: 20/11/2019

FONTES, F. F. **Teorização e conceitualização em psicologia: o caso do burnout**. Programa de pós graduação em psicologia. Natal- Rio Grande do Norte, 2016. Disponível em:<[https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/21535/1/FlavioFernandesFontes\\_TESE.pdf](https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/21535/1/FlavioFernandesFontes_TESE.pdf)>. Acesso em: 10.10.19.

FINK, L. T. N. **Trabalho docente do ensino superior: uma reflexão sobre suas ações e reações**. Educere XIII congresso nacional de educação, 2017. Disponível em:<<https://docplayer.com.br/53600250-Trabalho-docente-do-ensino-superior-uma-reflexao-sobre-as-suas-acoes-e-reacoes.html>>. Acesso em: 29.10.19.

JACQUES, M. G. C. **Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental e trabalho**. Psicologia e Sociedade, Rio Grande do Sul, 15(1): 97-116, jan.-jun., 2003. Disponível em:< <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/teh-1030>>. Acesso em: 04.09.2019.

PONTES, C. **Síndrome de Burnout e os direitos do trabalhador**. 2014. Disponível em:<<https://www.carlapontes.adv.br/2013/08/sindrome-de-burnout-e-os-direitos-do-trabalhador.html>>. Acesso em: 06.10.19.

PAPARELLI, R. et al. **Adoecimento bancário: construção de estratégias individuais e coletivas para o enfrentamento do desgaste mental relacionado ao trabalho**. Rev Brasileira Saúde Ocupacional, 2018. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v44/2317-6369-rbso-44-e21.pdf>>. Acesso em: 29.10.19.

REATTO, D. et al. **Prevalência dá síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP)**. Araçatuba- SP, p. 1-8, 2014. Disponível em: <<http://archhealthinvestigation.com.br/ArcHI/article/view/662/860>>. Acesso em: 23.03.19.

RODRIGUES, M. F. C. VIEIRA, A. M. V. **Estresse e qualidade de vida no ambiente laboral**: um estudo de caso em uma agência do sistema bancário brasileiro. Caderno científico Fagoc de graduação e pós-graduação, v. 1, 2016. Disponível em:< <https://revista.fagoc.br/index.php/caderno/article/view/153>>. Acesso em: 10.09.2019.

MENDES, D. P. **O agir competente como estratégia de gestão do risco de violência no trabalho**: o ponto de vista da atividade humana de trabalho dos técnicos de enfermagem de uma instituição pública psiquiátrica / The competent act as strategy of management of violence... Trabalho & Educação - ISSN 1516-9537 / e-ISSN 2238-037X, v. 24, n. 1, p. 259-260, 11 dez. 2015.