

REVISÃO DE LITERATURA IDENTIFICADO

RISCOS PSICOSSOCIAIS E ADOECIMENTO MENTAL NO SETOR BANCÁRIO: UMA REVISÃO DA LITERATURA SOBRE PREVENÇÃO E SAÚDE DO TRABALHADOR

PSYCHOSOCIAL RISKS AND MENTAL HEALTH DISORDERS IN THE BANKING SECTOR: A LITERATURE REVIEW ON PREVENTION AND WORKER HEALTH

Mirian Cristina Vidal da Rocha¹, Ana Carolina de Gouvêa Dantas Motta²,

mirianala@yahoo.com.br ; ana.motta@afya.com.br

1. Discente do Curso de Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA), da Afya Unigranrio, Campus Duque de Caxias. 2. Professora do curso de Administração e do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA/ Unigranrio), da Afya Unigranrio, Campus Duque de Caxias.

Eixo Temático: Eixo 01 – Saúde

RESUMO

As transformações ocorridas no setor bancário nas últimas décadas alteraram significativamente a organização do trabalho, intensificando exigências produtivas, mecanismos de controle e pressões por desempenho. Nesse contexto, observa-se o crescimento dos riscos psicossociais associados ao trabalho e o aumento dos afastamentos por transtornos mentais entre trabalhadores do sistema financeiro. O objetivo deste estudo foi discutir os principais fatores psicossociais relacionados ao adoecimento mental de bancários, bem como seus impactos para a saúde do trabalhador. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura fundamentada em publicações nacionais e internacionais sobre organização do trabalho, saúde mental, assédio moral, burnout e riscos psicossociais. Os estudos analisados demonstram que metas excessivas, vigilância constante, sobrecarga laboral, baixa autonomia, insegurança profissional e violência psicológica constituem fatores associados à ocorrência de ansiedade, depressão e síndrome de burnout entre bancários. Observa-se ainda que a lógica gerencial centrada em desempenho favorece processos de individualização do sofrimento e invisibilização dos determinantes organizacionais do adoecimento. Conclui-se que o enfrentamento do problema exige estratégias voltadas à promoção de ambientes laborais saudáveis, com fortalecimento das práticas preventivas, valorização da saúde mental e revisão dos modelos organizacionais que produzem sofrimento psíquico.

Palavras-chave: Saúde mental. Saúde do trabalhador. Setor bancário. Riscos psicossociais. *Burnout*.

ABSTRACT

Over the past decades, profound transformations in the banking sector have substantially reshaped work organization, intensifying productivity demands, performance monitoring systems, and pressure for results. Within this context, psychosocial risks have emerged as a growing concern, accompanied by a significant rise in sickness absences related to mental health disorders among financial sector employees. This study aims to examine the principal psychosocial factors associated with mental health impairment among banking professionals and to discuss their implications for occupational health and well-being. A narrative literature review was conducted based on national and international scholarly publications addressing work organization, mental health, workplace bullying, burnout, and psychosocial risk factors. The literature indicates that excessive performance targets, continuous surveillance, work overload, limited job autonomy, employment insecurity, and psychological violence are strongly associated with the development of anxiety disorders, depression, and burnout syndrome among banking workers. Furthermore, evidence suggests that performance-driven managerial models foster the individualization of suffering while obscuring the organizational determinants of psychological distress and illness. It is concluded that effectively addressing this issue requires comprehensive strategies aimed at promoting healthy work environments, strengthening preventive actions, prioritizing mental health in

organizational policies, and critically reassessing management practices that contribute to occupational suffering and mental illness.

Keywords: Mental health. Occupational health. Banking sector; Psychosocial risks. Burnout.

INTRODUÇÃO

As transformações econômicas, tecnológicas e organizacionais ocorridas nas últimas décadas modificaram profundamente as relações de trabalho em diferentes setores produtivos, especialmente no sistema financeiro. O avanço da automação, a digitalização dos serviços bancários e a adoção de modelos gerenciais orientados pela lógica da eficiência e da maximização dos resultados contribuíram para a reconfiguração das atividades laborais e para a intensificação das exigências impostas aos trabalhadores. Nesse contexto, o setor bancário passou a ser marcado por elevados níveis de competitividade, monitoramento permanente do desempenho e crescente pressão pelo cumprimento de metas, configurando um ambiente potencialmente favorável à exposição a riscos psicossociais.¹⁻³

Os riscos psicossociais relacionados ao trabalho têm recebido crescente atenção no campo da saúde do trabalhador por estarem associados a condições organizacionais capazes de comprometer o bem-estar físico, emocional e social dos indivíduos. Entre esses fatores destacam-se a sobrecarga de trabalho, a baixa autonomia decisória, a insegurança ocupacional, a inadequação dos sistemas de reconhecimento profissional, os conflitos interpessoais e as práticas de violência psicológica presentes em determinados contextos organizacionais. Quando persistentes, tais condições podem desencadear processos de sofrimento psíquico e favorecer o desenvolvimento de transtornos mentais relacionados ao trabalho.⁴⁻⁶

No setor bancário, diversas investigações têm demonstrado que a organização contemporânea do trabalho se caracteriza por elevadas exigências de produtividade associadas à redução de quadros funcionais, à ampliação das responsabilidades individuais e ao fortalecimento de mecanismos de vigilância e controle. Essas mudanças repercutem diretamente sobre a saúde dos trabalhadores, contribuindo para o crescimento de sintomas de ansiedade, depressão, exaustão emocional, distúrbios do sono e síndrome de burnout. Além dos impactos individuais, esse cenário produz importantes repercussões sociais, econômicas e institucionais, incluindo aumento do absenteísmo, afastamentos previdenciários, redução da produtividade e elevação dos custos relacionados à assistência e à proteção social.⁷⁻⁹

A compreensão desse fenômeno exige ultrapassar abordagens centradas exclusivamente na dimensão individual do adoecimento. Sob essa perspectiva, o sofrimento

mental não pode ser interpretado apenas como resultado de características pessoais ou da capacidade de adaptação dos trabalhadores às exigências do trabalho. Diferentes referenciais teóricos presentes na literatura, especialmente aqueles vinculados à psicodinâmica do trabalho e aos estudos sobre riscos psicossociais, indicam que a produção do adoecimento está intimamente relacionada às formas de organização, gestão e controle do trabalho. O ambiente laboral constitui, portanto, um importante determinante das condições de saúde mental dos trabalhadores e deve ser considerado na formulação de estratégias preventivas e de promoção da saúde.¹⁰⁻¹²

Paralelamente ao crescimento dos transtornos mentais relacionados ao trabalho, observa-se a ampliação do debate acerca da necessidade de construção de ambientes organizacionais mais saudáveis e sustentáveis. A incorporação da saúde mental como componente estratégico das políticas institucionais tem sido apontada como elemento fundamental para a prevenção do adoecimento, fortalecimento da qualidade de vida no trabalho e promoção de relações laborais mais humanizadas. Nesse sentido, a identificação dos principais fatores psicossociais presentes no contexto bancário torna-se relevante não apenas para a compreensão do fenômeno, mas também para subsidiar ações voltadas à proteção da saúde dos trabalhadores.

Diante desse cenário, o presente estudo teve como objetivo analisar, por meio de uma revisão da literatura, os principais riscos psicossociais associados ao adoecimento mental no setor bancário, discutindo os mecanismos organizacionais envolvidos nesse processo e suas implicações para a prevenção e a promoção da saúde do trabalhador.

MÉTODO

O presente estudo caracteriza-se como uma revisão integrativa da literatura. Esse método de pesquisa possibilita a síntese e a análise crítica de conhecimentos produzidos sobre determinado fenômeno, reunindo evidências oriundas de diferentes delineamentos metodológicos, tanto empíricos quanto teóricos. A revisão integrativa distingue-se por permitir uma compreensão ampla e aprofundada do tema investigado, favorecendo a identificação de lacunas do conhecimento, tendências de pesquisa e contribuições relevantes para a prática profissional e para a formulação de políticas na área da saúde.¹

Segundo Souza, Silva e Carvalho¹, a revisão integrativa constitui um dos métodos mais abrangentes de revisão do conhecimento, pois possibilita a inclusão de estudos experimentais e não experimentais, documentos institucionais e produções teóricas, contribuindo para uma compreensão mais consistente de fenômenos complexos. No âmbito da

Saúde do Trabalhador, essa abordagem mostra-se particularmente adequada para investigar a relação entre organização do trabalho, riscos psicossociais e adoecimento mental, uma vez que tais fenômenos são influenciados por múltiplas dimensões sociais, organizacionais e individuais.

A busca bibliográfica foi realizada nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), PubMed/MEDLINE e Portal de Periódicos CAPES. De forma complementar, consultaram-se documentos institucionais de organismos nacionais e internacionais relacionados à saúde do trabalhador, bem como obras clássicas que fundamentam as discussões sobre organização do trabalho, riscos psicossociais e sofrimento psíquico.

Foram utilizados os descritores em português e inglês, combinados por meio dos operadores booleanos AND e OR, incluindo os termos "saúde mental", "saúde do trabalhador", "trabalho bancário", "bancários", "riscos psicossociais", "assédio moral", "síndrome de burnout", "mental health", "occupational health", "bank workers", "psychosocial risks", "workplace bullying" e "burnout". A busca contemplou publicações disponibilizadas entre 2004 e 2025, período marcado pela intensificação das discussões científicas acerca dos efeitos das transformações organizacionais do setor bancário sobre a saúde mental dos trabalhadores.

Foram incluídos artigos científicos, livros, dissertações, teses e documentos institucionais que abordassem a organização do trabalho bancário, os fatores psicossociais relacionados ao adoecimento mental e as estratégias de prevenção em saúde do trabalhador. Foram excluídas publicações que abordavam exclusivamente aspectos clínicos dos transtornos mentais sem estabelecer relação com o contexto ocupacional, bem como estudos sem acesso ao texto completo.

Após a etapa de identificação e seleção do material, procedeu-se à leitura exploratória, seletiva e analítica dos documentos. A análise concentrou-se em produções que discutiam as transformações do trabalho contemporâneo, os modelos de organização do trabalho bancário, os riscos psicossociais, o assédio moral organizacional, a síndrome de burnout e os impactos desses fatores sobre a saúde mental dos trabalhadores. Entre as principais referências incluídas destacam-se os trabalhos de Antunes², Dejours³, Karasek e Theorell⁴, Silva, Pinheiro e Sakurai⁵, Moronte e Albuquerque⁶, Hirigoyen⁷, Heloani⁸, Maslach e Leiter⁹ e Ribeiro, Pereira e Caneppele¹⁰, conforme ilustrado no quadro a seguir:

Quadro 1. Principais referências que compõem a revisão

Autor	Tema central
Antunes (2013)	Transformações do trabalho e neoliberalismo
Karasek e Theorell (1990)	Modelo Demanda-Controle
Dejours (1992)	Psicodinâmica do trabalho
Silva, Pinheiro e Sakurai (2007)	Sofrimento mental em bancários
Moronte e Albuquerque (2021)	Organização do trabalho bancário
Heloani (2008)	Organizações adoecidas
Hirigoyen (2005)	Assédio moral
Maslach e Leiter (2016)	<i>Burnout</i>
Ribeiro et al. (2024)	Estresse ocupacional no setor bancário

Fonte: Elaboração própria.

Os estudos selecionados foram submetidos à análise temática, permitindo a organização dos resultados em categorias relacionadas à intensificação do trabalho, pressão por metas, riscos psicossociais, assédio moral organizacional, sofrimento psíquico e estratégias de prevenção. A síntese interpretativa dos resultados foi realizada à luz dos referenciais da Saúde do Trabalhador e da Psicodinâmica do Trabalho, buscando compreender como as características da organização do trabalho bancário influenciam os processos de adoecimento mental e os desafios para a promoção da saúde dos trabalhadores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise da literatura permitiu identificar cinco categorias temáticas relacionadas ao adoecimento mental no setor bancário: intensificação do trabalho e pressão por desempenho; riscos psicossociais e sofrimento mental; assédio moral organizacional e violência psicológica; burnout, ansiedade e depressão; e implicações para a saúde do trabalhador e estratégias de prevenção. Os estudos revisados apontam que esses fatores estão inter-relacionados e refletem a influência da organização do trabalho sobre a saúde mental dos bancários.

Intensificação do trabalho e pressão por desempenho no setor bancário

A literatura analisada evidencia que as transformações ocorridas no setor bancário, especialmente aquelas associadas à reestruturação produtiva e à incorporação de novas tecnologias, alteraram significativamente as condições de trabalho dos profissionais da área. A redução de quadros funcionais, a digitalização dos serviços e a crescente competitividade

entre instituições financeiras contribuíram para a ampliação das exigências de produtividade, promovendo uma intensificação do ritmo de trabalho e da cobrança por resultados.¹⁻³

Nesse contexto, o desempenho passou a ocupar posição central nos modelos contemporâneos de gestão, sendo continuamente monitorado por indicadores quantitativos e metas comerciais cada vez mais rigorosas. Segundo Antunes², as transformações decorrentes da lógica neoliberal promoveram formas mais intensas de exploração do trabalho, nas quais a responsabilização individual pelos resultados torna-se um elemento permanente da organização laboral. No ambiente bancário, essa lógica é expressa pela necessidade constante de cumprimento de metas de vendas, ampliação de carteiras de clientes e alcance de indicadores de produtividade, independentemente das condições efetivamente disponíveis para sua realização.

Estudos desenvolvidos por Silva, Pinheiro e Sakurai⁴ demonstram que a intensificação do trabalho bancário está diretamente associada ao aumento do sofrimento mental dos trabalhadores. Os autores destacam que a pressão contínua por desempenho produz sentimentos recorrentes de insegurança, insuficiência e medo do fracasso profissional, favorecendo processos de desgaste emocional e adoecimento psíquico. De forma semelhante, Moronte e Albuquerque⁵ argumentam que a organização do trabalho nas instituições financeiras contemporâneas produz condições favoráveis ao sofrimento ocupacional ao priorizar objetivos produtivos em detrimento das necessidades humanas dos trabalhadores.

Sob a perspectiva do modelo Demanda-Controle proposto por Karasek e Theorell⁶, o setor bancário apresenta características compatíveis com ambientes de alta exigência psicológica e reduzida autonomia decisória. Essa combinação constitui um importante fator de risco para o desenvolvimento de transtornos mentais relacionados ao trabalho, uma vez que os trabalhadores são submetidos a elevadas demandas sem possuírem controle proporcional sobre a organização de suas atividades. Consequentemente, a intensificação do trabalho emerge como um dos principais determinantes dos riscos psicossociais presentes no contexto bancário.

Riscos psicossociais e sofrimento mental

Os riscos psicossociais correspondem a aspectos relacionados à organização, gestão e condições de trabalho capazes de produzir efeitos negativos sobre a saúde física e mental dos trabalhadores. A literatura indica que fatores como sobrecarga laboral, insegurança ocupacional, conflitos interpessoais, baixa autonomia e ausência de reconhecimento profissional constituem importantes elementos associados ao sofrimento psíquico.⁶⁻⁸

No setor bancário, esses fatores tendem a manifestar-se de forma simultânea e inter-relacionada. A necessidade permanente de atingir metas, aliada à vigilância constante do desempenho e à instabilidade decorrente das transformações tecnológicas, contribui para a construção de um ambiente caracterizado por elevados níveis de tensão emocional. Ribeiro, Pereira e Caneppele³ observaram que trabalhadores bancários frequentemente relatam sintomas compatíveis com estresse ocupacional crônico, incluindo fadiga, irritabilidade, dificuldades de concentração e comprometimento da qualidade de vida.

A Psicodinâmica do Trabalho oferece contribuições relevantes para a compreensão desse fenômeno. Para Dejours⁹, o sofrimento emerge quando o trabalhador encontra barreiras que impedem a realização plena de sua atividade e a obtenção de reconhecimento por seu esforço. Nessas circunstâncias, o trabalho deixa de constituir fonte de identidade, pertencimento e realização pessoal, passando a representar um espaço de tensão permanente. Quando tais condições persistem ao longo do tempo, o sofrimento tende a assumir caráter patológico, produzindo repercussões significativas sobre a saúde mental.

A literatura também demonstra que os riscos psicossociais não devem ser entendidos apenas como problemas individuais ou subjetivos. Trata-se de fenômenos produzidos socialmente e relacionados às formas de organização do trabalho. Dessa forma, a compreensão do adoecimento mental exige uma abordagem ampliada que considere as condições institucionais e organizacionais às quais os trabalhadores estão expostos.

Assédio moral organizacional e violência psicológica

Outro aspecto amplamente identificado na literatura refere-se à presença do assédio moral nos ambientes laborais. Embora possa ocorrer em diferentes setores produtivos, estudos indicam que determinadas características da organização do trabalho bancário favorecem sua ocorrência, especialmente em contextos marcados por forte competitividade e elevada pressão por resultados.^{10, 11}

O assédio moral pode ser compreendido como a exposição repetitiva e prolongada de trabalhadores a situações de humilhação, constrangimento ou desqualificação que afetam sua dignidade e integridade psicológica. Hirigoyen¹¹ destaca que tais práticas frequentemente se desenvolvem de forma sutil e gradual, dificultando sua identificação e enfrentamento. No ambiente bancário, a exposição pública de resultados, a comparação constante entre funcionários, as ameaças relacionadas ao desempenho e os constrangimentos durante reuniões constituem exemplos frequentemente descritos pela literatura.

Heloani¹⁰ argumenta que determinadas organizações incorporam a violência psicológica como estratégia de gestão, transformando o medo e a pressão em instrumentos de controle da produtividade. Nesses casos, o assédio deixa de representar um comportamento isolado de gestores específicos e passa a refletir aspectos estruturais da própria cultura organizacional. Como consequência, observa-se o aumento de sentimentos de insegurança, desvalorização profissional e sofrimento emocional entre os trabalhadores.

A persistência dessas práticas contribui para a deterioração do clima organizacional e para o agravamento de problemas relacionados à saúde mental. Além disso, a normalização da violência psicológica dificulta a adoção de estratégias preventivas e favorece a perpetuação dos fatores associados ao adoecimento ocupacional.

Burnout, ansiedade e depressão como manifestações do adoecimento mental

Os estudos analisados identificam a ansiedade, a depressão e a síndrome de burnout entre os agravos mais frequentemente associados ao trabalho bancário. Tais condições apresentam relação direta com a exposição prolongada a ambientes caracterizados por elevadas exigências emocionais, pressão por resultados e ausência de suporte organizacional adequado.³⁻⁵

A síndrome de burnout ocupa posição de destaque nesse debate por se tratar de um fenômeno intimamente relacionado ao contexto ocupacional. De acordo com a Organização Mundial da Saúde¹², o burnout resulta da exposição continuada ao estresse crônico no trabalho que não foi adequadamente gerenciado. Suas manifestações incluem exaustão física e emocional, distanciamento afetivo em relação ao trabalho e redução do sentimento de eficácia profissional.

Maslach e Leiter¹³ destacam que o burnout decorre de um desequilíbrio persistente entre as demandas ocupacionais e os recursos disponíveis para enfrentá-las. No contexto bancário, a combinação entre metas elevadas, sobrecarga de tarefas, reduzida autonomia e conflitos organizacionais favorece a instalação desse quadro. Além disso, a síndrome frequentemente coexistente com sintomas ansiosos e depressivos amplia os impactos do adoecimento sobre a qualidade de vida dos trabalhadores.

Os efeitos do adoecimento mental transcendem a esfera individual, repercutindo também sobre as organizações e os sistemas de proteção social. O aumento dos afastamentos do trabalho, do absenteísmo e da rotatividade gera impactos econômicos significativos, reforçando a necessidade de estratégias preventivas voltadas à promoção da saúde mental.

Implicações para a saúde do trabalhador e estratégias de prevenção

Os resultados da literatura indicam que o enfrentamento do adoecimento mental no setor bancário exige intervenções que ultrapassem abordagens centradas exclusivamente no indivíduo. Embora ações como acompanhamento psicológico, capacitações sobre manejo do estresse e programas de assistência ao empregado sejam relevantes, tais iniciativas apresentam alcance limitado quando os fatores organizacionais que produzem sofrimento permanecem inalterados.^{14, 15}

Nesse sentido, a promoção da saúde mental deve estar associada à construção de ambientes de trabalho mais saudáveis, com fortalecimento da autonomia dos trabalhadores, revisão das políticas de metas, ampliação dos espaços de participação e desenvolvimento de mecanismos efetivos de prevenção e enfrentamento do assédio moral. A literatura também ressalta a importância de mecanismos institucionais de acolhimento e escuta que permitam identificar precocemente situações de sofrimento psíquico e reduzir processos de estigmatização.

Dessa forma, a prevenção dos transtornos mentais relacionados ao trabalho demanda uma abordagem organizacional, coletiva e interdisciplinar, capaz de reconhecer que o adoecimento não decorre exclusivamente das características individuais dos trabalhadores, mas das condições sociais e organizacionais que estruturam o próprio processo de trabalho.

CONCLUSÃO

A presente revisão integrativa evidenciou que os riscos psicossociais presentes no setor bancário constituem importantes determinantes do adoecimento mental dos trabalhadores. A literatura analisada demonstra que a intensificação do trabalho, a pressão permanente por metas, a vigilância contínua do desempenho, a redução da autonomia e a exposição a práticas de assédio moral favorecem o desenvolvimento de transtornos de ansiedade, depressão e síndrome de burnout. Os resultados reforçam que o sofrimento psíquico observado entre bancários não pode ser compreendido exclusivamente a partir de características individuais, uma vez que está diretamente relacionado às formas contemporâneas de organização e gestão do trabalho, que frequentemente priorizam a produtividade em detrimento das condições de saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Nesse contexto, o enfrentamento do adoecimento mental no setor bancário demanda estratégias que ultrapassem intervenções centradas apenas no indivíduo e incorporem mudanças estruturais nas organizações de trabalho. A promoção da saúde mental requer o fortalecimento de políticas institucionais de prevenção, a revisão dos sistemas de metas e

avaliação de desempenho, a criação de espaços seguros de escuta e acolhimento e o desenvolvimento de ações efetivas de combate ao assédio moral. Além de contribuir para a proteção da saúde dos trabalhadores, tais medidas podem favorecer ambientes laborais mais saudáveis, sustentáveis e socialmente responsáveis, alinhados aos princípios da Saúde do Trabalhador e da promoção da qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Einstein (São Paulo). 2010;8(1):102-106.
2. Antunes R. Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo; 2013.
3. Harvey D. A brief history of neoliberalism. Oxford: Oxford University Press; 2005.
4. Ribeiro AA, Pereira JR, Caneppele NR. Estresse ocupacional no setor bancário: implicações na saúde do trabalhador e na funcionalidade da organização. Cad EBAPE BR. 2024;22(2):1-16.
5. Silva LS, Pinheiro TMM, Sakurai E. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. Cad Saude Publica. 2007;23(12):2949-2958.
6. Moronte EA, Albuquerque GSC. Organização do trabalho e adoecimento dos bancários: uma abordagem psicodinâmica. Saude Debate. 2021;45(128):216-233.
7. Karasek RA, Theorell T. Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books; 1990.
8. Dejours C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez; 1992.
9. Heloani JR. O avesso do trabalho: organizações adoecidas. São Paulo: Atlas; 2008.
10. Hirigoyen MF. Assédio moral: a violência perversa no cotidiano. 6. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil; 2005.
11. Maslach C, Leiter MP. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry. 2016;15(2):103-111.
12. World Health Organization. International classification of diseases and related health problems: ICD-11. Geneva: WHO; 2025.
13. Paparelli R. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. Rev Bras Saude Ocup. 2020;45:e152.
14. Gomes TC, Estivalete VFB, Ramadan AO. Justiça organizacional e o estresse no trabalho de bancários. Rev Psicol Organ Trab. 2020;20(2):1073-1079.
15. Goffman E. Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC; 2004.